



Human Resources Swiss Exams

Associazione svizzera promotrice per gli esami professionali e professionali superiori in Human Resources
Reitergasse 9
Postfach
8021 Zürich

Direttive sul regolamento dell'esame di

Specialista in risorse umane con attestato professionale federale

Opzione A: Gestione del personale nell'azienda

Opzione B: Servizi pubblici di collocamento e consulenza al personale

Opzione C: Collocamento privato e personale a prestito

01.01.2023

Edizione 2023

Sommario

1	Introduzione	3
1.1	Scopo delle direttive	3
1.2	Profilo professionale	3
1.2.1	Opzione A: Gestione del personale nell'azienda	3
1.2.2	Opzione B: Servizi pubblici di collocamento e consulenza al personale	4
1.2.3	Opzione C: Collocamento privato e personale a prestito	6
2	Presupposti pratici e condizioni di ammissione	7
3	Organizzazione	7
4	Procedura amministrativa	8
5	Esame	10
5.1	Campi operativi	10
5.1.1	Campi operativi Base	10
5.1.2	Campi operativi Approfondimento A: Gestione del personale nell'azienda	10
5.1.3	Campi operativi Approfondimento B: Servizi pubblici di collocamento e consulenza al personale	11
5.1.4	Campi operativi Approfondimento C: Collocamento privato e personale a prestito	11
5.2	Esame	12
5.2.1	Parte d'esame 1	12
5.2.2	Parte d'esame 2	13
5.2.3	Parte d'esame 3	14
6	Sintesi delle parti d'esame e delle note	15
7	Attribuzione delle note	15
8	Allegato 1: Glossario	16
9	Allegato 2: Competenze per ciascun campo operativo	18
9.1	Campi operativi Base	18
9.1.1	Base 1: Elementi fondamentali (know-how)	18
9.1.2	Base 2: Gestione interazione	20
9.1.3	Base 3: Informazioni e gestione rete	21
9.2	Campi operativi Approfondimento: opzione A	23
9.2.1	Approfondimento A 1: Acquisizione e separazione	23
9.2.2	Approfondimento A 2: Consulenza a collaboratori e superiori	25
9.2.3	Approfondimento A 3: Valutazione, sviluppo, retribuzione	27
9.2.4	Approfondimento A 4: Management dei processi, dei sistemi HR e project management	29
9.3	Campi operativi Approfondimento: opzione B	30
9.3.1	Approfondimento B 1: Consulenza e collocamento di persone in cerca di occupazione	30
9.3.2	Approfondimento B 2: Collaborazione con i datori di lavoro	32
9.3.3	Approfondimento B 3: Provvedimenti inerenti al mercato del lavoro	33
9.3.4	Approfondimento B 4: Compiti esecutivi sovrani	34
9.4	Campi operativi Approfondimento: opzione C	36
9.4.1	Approfondimento C 1: Collocamento delle persone in cerca di occupazione	36
9.4.2	Approfondimento C 2: Collaborazione con i datori di lavoro	38
9.4.3	Approfondimento C 3: Svolgimento di funzioni dirigenziali (assistenza ai collaboratori)	39
9.4.4	Approfondimento C 4: Svolgimento di funzioni dirigenziali (gestione dell'unità aziendale)	41

1 Introduzione

L'attestato professionale federale di Specialista in risorse umane si ottiene superando l'esame, in cui vengono verificate le competenze operative specificate nelle sezioni del corso e acquisite nella pratica professionale. Queste sono state individuate nel corso di un processo condotto insieme a esperti e operatori e riepilogate in un profilo di competenze.

1.1 Scopo delle direttive

Le direttive propongono ai candidati una panoramica sull'esame federale e si basano sul Regolamento dell'esame di Specialista in risorse umane del 9 marzo 2015.

Le direttive contengono:

- tutte le informazioni importanti per preparare e sostenere l'esame
- informazioni sui singoli campi operativi del corso
- una descrizione dettagliata dei contenuti dell'esame
- riepilogo delle competenze per ciascun campo operativo

1.2 Profilo professionale

L'esame professionale di Specialista in risorse umane prevede tre opzioni. Di seguito sono riportati i relativi profili professionali.

1.2.1 Opzione A: Gestione del personale nell'azienda

Campo d'attività

Lo Specialista in risorse umane, opzione Gestione del personale nell'azienda, opera in imprese private ed enti pubblici. A seconda delle dimensioni dell'organizzazione, può trattarsi di un operatore generalista o specializzato, qualifica da cui dipende anche l'ambito della sua attività. Nelle piccole e medie imprese lo Specialista in risorse umane si occupa spesso di tutte le questioni attinenti alla gestione del personale, mentre nelle organizzazioni più grandi svolge compiti più specifici. La gestione delle risorse umane è inoltre sempre più caratterizzata dalla presenza di reti e attività operative internazionali.

In funzione delle dimensioni dell'organizzazione lo Specialista in risorse umane ha diversi interlocutori interni (es. direzione, dirigenti a vari livelli gerarchici, collaboratori) e partner commerciali esterni (es. autorità, operatori della formazione, fornitori di servizi per il personale, assicurazioni).

Lo Specialista in risorse umane dispone di buone competenze di economia aziendale. Ha una solida conoscenza dell'azienda e familiarità con il modello commerciale e il settore in cui opera.

Lo Specialista in risorse umane fornisce importanti contributi al raggiungimento degli obiettivi strategici e operativi dell'azienda, nel rispetto di una gestione economica delle risorse. Con la sua attività di gestione del personale contribuisce a creare valore e produttività in azienda ovvero nella propria unità organizzativa.

Principali competenze operative professionali

Lo Specialista in risorse umane assiste i dirigenti nei processi fondamentali di gestione del capitale umano lungo l'intero ciclo di collaborazione: reclutamento, organizzazione del lavoro, valutazione, sviluppo, retribuzione e separazione.

È in grado di

- consigliare con competenza i dirigenti nella selezione di nuovo personale all'interno del Paese e all'estero, nonché di assumere un ruolo guida nel processo di reclutamento;
- informare sistematicamente e professionalmente superiori e collaboratori e consigliarli su tutte le questioni pertinenti alle risorse umane;
- supportare con metodi adeguati alla soluzione di situazioni di conflitto fra gruppi di interesse;
- avviare, accompagnare e analizzare il processo di definizione degli obiettivi e di valutazione con gli strumenti specifici dell'azienda e considerare tra l'altro gli aspetti ambientali;
- appurare le necessità di sviluppo del personale in collaborazione con i superiori e considerare tra l'altro gli aspetti ambientali, desumere le misure idonee in tal senso e valutarle;
- fornire consulenza ai dirigenti nella remunerazione del personale in una visione macro aziendale;
- sostenere correttamente e professionalmente corso la separazione dei collaboratori e fornire una consulenza competente alle parti in causa;
- analizzare situazioni personali complesse e contribuire all'incremento o al ripristino della produttività;
- accompagnare adeguatamente modifiche organizzative con strumenti HR;
- svolgere la propria attività di consulenza sulle risorse umane in base a un approccio professionale e sistematico;
- strutturare e presentare informazioni in maniera chiara e conseguente;
- svolgere internamente la funzione di interfaccia con altri specialisti;
- ove necessario saper convocare specialisti esterni su questioni specifiche della gestione risorse umane e valutare la loro idoneità.

Esercizio della professione

Lo Specialista in risorse umane assiste i dirigenti e i relativi team nella loro attività tramite strumenti di gestione risorse umane efficaci e conformi alla strategia. Lo Specialista in risorse umane ha una grande autonomia e responsabilità nel valutare come procedere nel caso concreto a livello di singola azienda e, ove richiesto, se applicare creatività e/o innovatività.

Le condizioni di lavoro sono spesso caratterizzate dal fatto che il tecnico delle risorse umane, all'interno del sistema sociale in cui opera, si trova a dover soddisfare le aspettative più disparate. Questo pone requisiti superiori a livello di autonomia e stabilità personale, come pure nella gestione di conflitti sugli obiettivi.

Contributo della professione alla società, all'economia, alla cultura e alla natura

In tempi di rapido mutamento del contesto economico, tecnologico e sociale, lo Specialista in risorse umane contribuisce al mantenimento della produttività e della competitività di aziende e organizzazioni. Contribuisce inoltre allo sviluppo professionale e personale e alla capacità dei collaboratori di rimanere competitivi sul mercato del lavoro.

1.2.2 Opzione B: Servizi pubblici di collocamento e consulenza al personale

Campo d'attività

Lo Specialista in risorse umane, opzione Servizi pubblici di collocamento e consulenza di personale, lavora come consulente presso gli Uffici regionali di collocamento (URC). Opera secondo i principi della legge federale sull'assicurazione obbligatoria contro la disoccupazione e l'indennità per insolvenza (LADI) e relative disposizioni esecutive per reintegrare rapidamente e durevolmente nel mercato del lavoro le persone in cerca di occupazione. Contribuisce in tal modo anche a reperire il necessario capitale umano per aziende private ed enti pubblici. È attento a una gestione economica delle risorse.

Poiché assiste tutte le persone in cerca di occupazione per mandato della Confederazione, lo Specialista in risorse umane si confronta anche con che è afflitto da problematiche multidisciplinari. Lo Specialista in risorse

umane coordina le proprie prestazioni con quelle di altre istituzioni come servizi sociali, assicurazioni sociali, centri di consulenza, medici e cliniche.

Principali competenze operative professionali

Lo Specialista in risorse umane gestisce e segue il processo di assistenza e consulenza alle persone in cerca di occupazione sulla base della LADI, nonché con le necessarie conoscenze di base per la gestione del personale nell'azienda.

È in grado di

- assistere le persone in cerca di occupazione durante la fase di disoccupazione, nel rispetto dei principi della LADI;
- analizzare sistematicamente il profilo e le competenze delle persone in cerca di occupazione;
- definire, insieme alle persone in cerca di occupazione, una strategia adeguata e mirata per la ricerca dell'impiego in base alla situazione individuale degli stessi;
- accompagnare attivamente il collocamento lavorativo di candidati idonei con obiettivi concreti e valutare regolarmente il successo dell'azione;
- fornire consulenza professionale e competente sulla ricerca dell'occupazione e/o in caso di problematiche stratificate alle persone in cerca di impiego;
- mantenere e promuovere la competitività ovvero la collocabilità sul mercato del lavoro della persona in cerca di occupazione adottando adeguati provvedimenti inerenti al mercato del lavoro (PML);
- creare e gestire proattivamente una rete di potenziali datori di lavoro nella regione e offrire loro servizi adeguati;
- assistere e fornire consulenza alle aziende in caso di licenziamenti (di massa);
- analizzare la situazione del mercato del lavoro e identificare opportunità e difficoltà specifiche e tendenze ambientale;
- svolgere la propria attività di consulenza in base a un approccio professionale e sistematico;
- strutturare e presentare informazioni in maniera chiara e conseguente;
- dare corso ai compiti sovrani della LADI e contrastare gli abusi.

Esercizio della professione

Lo Specialista in risorse umane identifica autonomamente l'offerta di lavoro delle persone in cerca di occupazione ed è in grado di metterla in collegamento con la domanda di lavoro dei datori. A tal fine si orienta, all'interno di settori e/o categorie professionali, su persone in cerca di occupazione con diverse esigenze nonché imprese/enti con diversi tipi di organizzazione. Dispone di buone conoscenze nel campo del perfezionamento professionale.

Per quanto concerne la consulenza e l'assistenza individuale, la ricerca di soluzioni richiede continuamente l'apporto di creatività. Contemporaneamente lo Specialista in risorse umane è anche in grado di gestire la "consulenza involontaria". Coltiva una rete di relazioni attiva e personale con aziende e potenziali datori di lavoro.

Contributo della professione alla società, all'economia, alla cultura e alla natura

Lo Specialista in risorse umane contrasta la disoccupazione assistendo le persone in cerca di occupazione già durante il termine di preavviso. Cerca di ottenere un (re)inserimento possibilmente rapido e sostenibile dei disoccupati.

Fornisce un contributo all'incontro fra domanda e offerta sul mercato del lavoro e contribuisce a una maggiore trasparenza e a un migliore funzionamento dei mercati del lavoro regionali.

1.2.3 Opzione C: Collocamento privato e personale a prestito

Campo d'attività

Lo Specialista in risorse umane, opzione Collocamento privato e personale a prestito, opera nei servizi privati di collocamento o nel prestito di personale. Offre ad aziende ed enti pubblici servizi per il reclutamento puntuale del capitale umano necessario al successo dell'azienda, nella quantità e nella qualità richieste, operando nel quadro definito dalla legge sul collocamento (LC) e dal contratto collettivo di lavoro per il personale a prestito.

I referenti primari sono i committenti ovvero le aziende alla ricerca di personale, i candidati in cerca di occupazione e il personale fisso e interinale a lui sottoposto.

Con la creazione e la gestione di una rete di clienti stabile, lo Specialista in risorse umane contribuisce in maniera decisiva al successo dell'azienda.

Principali competenze operative professionali

Lo Specialista in risorse umane assiste i propri clienti nel reperire le necessarie risorse di personale, sulla base di impieghi fissi o a tempo determinato, e assume la responsabilità per la gestione dei collaboratori interinali e della propria unità aziendale. È in grado di

- ottenere clienti per la propria rete, grazie a un'attività di acquisizione mirata e a uno spiccato talento commerciale, nonché di gestire la rete in modo sostenibile con misure adeguate;
- gestire finanziariamente la propria unità aziendale;
- consigliare tecnicamente i clienti nella selezione di nuovo personale all'interno del Paese e all'estero, nonché di gestire con competenza il processo di reclutamento;
- dirigere con professionalità e consigliare il personale fisso e interinale su questioni legate alla gestione delle risorse umane;
- rilevare le esigenze di sviluppo del personale fisso ed eventualmente di quello interinale, nonché di elaborare e valutare le misure adeguate a tal fine;
- analizzare sistematicamente il profilo e le competenze delle persone in cerca di occupazione e valutarne realisticamente la collocabilità;
- indirizzare, in tempi brevi e con professionalità, delle persone in cerca di occupazione verso posizioni adatte, ottenendo una situazione win-win per ambo le parti;
- analizzare la situazione del mercato del lavoro e identificare opportunità e difficoltà specifiche e tendenze ambientali, fornire assistenza tecnica per la stipula dei contratti e l'inserimento;
- svolgere la propria attività di consulenza in base a un approccio professionale e sistematico;
- strutturare e presentare informazioni in maniera chiara e consequenziale.

Esercizio della professione

Lo Specialista in risorse umane è in grado di sintonizzarsi, all'interno dei settori e/o dei gruppi professionali, su clienti caratterizzati da organizzazioni, esigenze e culture diverse. Riconosce autonomamente le loro esigenze e le allinea alle aspettative delle persone in cerca di occupazione ovvero dei potenziali candidati.

Per garantire il successo duraturo dell'azienda coltiva una rete di relazioni attiva e personale con i clienti e i potenziali datori di lavoro, nonché con il personale, i collaboratori interinali e i potenziali candidati. Cerca in modo creativo soluzioni per soddisfare le esigenze dei propri clienti.

Contributo della professione alla società, all'economia, alla cultura e alla natura

Lo Specialista in risorse umane fornisce un importante contributo alla produttività e alla creazione di valore delle aziende, soprattutto in tempi di carenza di personale, nel rispetto di una gestione delle risorse sostenibile. In caso di difficoltà economiche aiuta a ricollocare i lavoratori messi in mobilità e contribuisce al buon funzionamento del mercato del lavoro. Può rilevare una parte dei compiti propri della funzione risorse umane da aziende ed enti pubblici e contribuire a una disponibilità flessibile del capitale umano.

2 Presupposti pratici e condizioni di ammissione

I candidati devono dimostrare di essere in possesso della pratica professionale richiesta al punto 3.31 del Regolamento. La pratica nel settore della gestione del personale (a tempo pieno o equivalente tempo pieno) dura almeno 2 anni. Dispone di una pratica qualificata chi esercita un'attività corrispondente al profilo professionale.

I candidati alla gestione delle risorse umane in azienda portano a termine, in funzione della loro esperienza pratica, l'opzione A (secondo le condizioni di ammissione di cui al punto 3.3 del Regolamento d'esame).

I candidati dei Servizi pubblici di collocamento e consulenza al personale portano a termine, in funzione della loro esperienza pratica, l'opzione B (secondo le condizioni di ammissione di cui al punto 3.3 del Regolamento d'esame).

I candidati del Collocamento privato e personale a prestito portano a termine, in funzione della loro esperienza pratica, l'opzione C (secondo le condizioni di ammissione di cui al punto 3.3 del Regolamento d'esame).

Sull'equivalenza di altri attestati di esame non esteri e sulle attività professionali pratiche decide la commissione d'esame. Sull'equivalenza di titoli esteri per l'ammissione decide la SEFRI.

Contenuto e svolgimento dell'esame per l'ottenimento del Certificato, posto come condizione dal punto 3.31 del Regolamento, sono riportati nel Regolamento e nelle Direttive per l'esame di ottenimento del Certificato dell'organo responsabile. Questi possono essere reperiti e visualizzati sul sito Internet (www.hrse.ch) dell'organo responsabile.

Con l'esame per l'ottenimento del Certificato si accerta il rispetto delle competenze tecniche richieste in Svizzera nel campo delle risorse umane (ad es. nozioni fondamentali di amministrazione del personale e diritto del lavoro, assicurazioni sociali, buste paga). Quale prova vale l'attestato dell'organo responsabile HRSE (Human Resources Swiss Exams) o l'attestato registrato di un istituto di formazione equivalente.

Il Segretariato d'esame fornisce informazioni relative al riconoscimento dell'attività pratica e alle condizioni di ammissione fissate nel Regolamento d'esame.

3 Organizzazione

Tutti i compiti relativi al rilascio dell'attestato professionale sono affidati a una commissione d'esame composta da almeno 6 membri e nominata dal comitato direttivo dell'organo responsabile per un periodo di 3 anni. L'elenco dettagliato dei compiti della commissione d'esame può essere desunto dal punto 2.2 del Regolamento d'esame.

Per l'esecuzione dell'esame la commissione istituisce una direzione per ciascuna sede d'esame, la quale è responsabile per l'attuazione organizzativa, l'assistenza dei periti e la fornitura di chiarimenti ai candidati sul posto. In occasione di una riunione per l'attribuzione delle note quest'ultima riferisce alla commissione d'esame sull'andamento dell'esame e presenta le proposte di assegnazione dell'attestato professionale.

I periti dell'esame sono competenti per l'esecuzione e la valutazione degli esami scritti e orali. I candidati ricevono un elenco dei periti degli esami orali almeno 3 settimane prima dell'inizio dell'esame. Se esiste un conflitto di interessi in relazione a uno o più esperti (ex collaboratori / superiori e simili), i candidati possono presentare una richiesta di ricasazione alla Commissione d'esame entro 14 giorni dall'inizio dell'esame stesso.

La commissione d'esame istituisce un Segretariato d'esame, che indice l'esame con almeno 5 mesi di anticipo, conferma l'ammissione dei candidati e organizza l'emissione e l'invio degli attestati con le note e dei diplomi. Scadenze e modulistica sono reperibili sul sito Internet dell'organo responsabile www.hrse.ch. In caso di ulteriori domande i candidati possono rivolgersi al Segretariato d'esame.

Indirizzo di corrispondenza del Segretariato d'esame:

H R S E
Human Resources Swiss Exams
Reitergasse 9
Postfach
8021 Zürich
044 283 45 48
info@hrse.ch
www.hrse.ch

4 Procedura amministrativa

Fase 1: Pubblicazione dell'esame

L'esame è pubblicato almeno cinque mesi prima del suo inizio nelle tre lingue ufficiali (www.hrse.ch). La pubblicazione deve indicare:

- le date d'esame;
- la tassa d'esame;
- l'ufficio d'iscrizione;
- il termine d'iscrizione;
- le modalità di svolgimento dell'esame.

Fase 2: Verifica delle condizioni di ammissione

I candidati verificano se sono in grado di soddisfare le condizioni di ammissione riportate al punto 3.3 del Regolamento d'esame.

Fase 3: Iscrizione all'esame

Per l'iscrizione i candidati sono tenuti a utilizzare il modulo preimpostato. All'iscrizione devono essere allegati:

- un riepilogo del percorso professionale assolto e della pratica professionale svolta;
- le copie dei titoli e dei certificati di lavoro richiesti ai fini dell'ammissione;
- l'indicazione della lingua d'esame;
- la copia di un documento d'identità con fotografia;
- l'indicazione del numero di assicurazione sociale (numero AVS);
- l'opzione prescelta.

Fase 4: Decisione sull'ammissione

La decisione in merito all'ammissione all'esame è comunicata al candidato per iscritto almeno 3 mesi prima dell'inizio dell'esame. L'eventuale decisione negativa deve indicare la motivazione e i rimedi giuridici.

Fase 5: Versamento della tassa d'esame

Una volta ottenuta l'ammissione all'esame i candidati versano la tassa d'esame.

Fase 6: Ricezione della convocazione

I candidati ricevono una convocazione almeno 3 settimane prima dell'inizio dell'esame. Essa reca:

- il programma d'esame con l'indicazione precisa del luogo, della data e dell'ora dell'esame finale e degli ausili che il candidato è autorizzato a usare e a portare con sé;
- l'elenco dei periti.

Fase 7: Presentazione della richiesta di ricusazione (ove necessario)

Se esiste un conflitto di interessi in relazione a uno o più periti (ex collaboratori / superiori e simili), i candidati possono presentare una richiesta di ricusazione alla Commissione d'esame entro 14 giorni dall'inizio dell'esame stesso. Tale richiesta deve essere sufficientemente e plausibilmente motivata.

5 Esame

5.1 Campi operativi

Base per l'esame federale sono i campi operativi, che riassumono tematicamente le competenze. I campi operativi Base 1-3 comprendono le competenze di cui tutti i candidati devono essere in possesso. I campi operativi Approfondimenti AA 1 – AA 4, AB 1 – AB 4 e AC 1 – AC4 raggruppano le competenze richieste dalle opzioni Gestione del personale nell'azienda (A), Servizi pubblici di collocamento e consulenza al personale (B) e Collocamento privato e personale a prestito (C). Sono descritti dettagliatamente nell'allegato.

Opzione A Gestione del personale nell'azienda		Opzione B Servizi pubblici di collocamento e consulenza al personale		Opzione C Collocamento privato e personale a prestito	
AA 1 Acquisizione e separazione	AA 2 Consulenza a collaboratori e superiori	AB 1 Consulenza e collocamento di soggetti in cerca di occupazione	AB 2 Collaborazione con i datori di lavoro	AC 1 Collocamento di soggetti in cerca di occupazione	AC 2 Collaborazione con i datori di lavoro
AA 3 Valutazione, sviluppo, retribuzione	AA 4 Management dei processi, dei sistemi HR e project management	AB 3 Provvedimenti inerenti al mercato del lavoro	AB 4 Compiti esecutivi sovrani	AC 3 Svolgimento di funzioni dirigenziali (assistenza ai collaboratori)	AC 4 Svolgimento di funzioni dirigenziali (gestione dell'unità aziendale)
Base interdisciplinare		Base 1 Elementi fondamentali (know-how)		Base 2 Gestione interazione	
		Base 3 Informazioni e gestione rete			

5.1.1 Campi operativi Base

Base 1 comprende le competenze generali di gestione del personale, cioè gli elementi fondamentali della gestione delle risorse umane, il diritto del lavoro, il partenariato sociale, le leggi sulla parità dei sessi, la protezione dei dati e gli stranieri, le assicurazioni sociali, le questioni internazionali, il sistema di formazione nonché i temi in relazione al mercato del lavoro e all'economia aziendale.

Base 2 comprende le competenze di comunicazione, consulenza e gestione professionale di situazioni di conflitto.

Base 3 comprende le competenze del settore della gestione informazioni e nella gestione di reti interne ed esterne.

5.1.2 Campi operativi Approfondimento A: Gestione del personale nell'azienda

Approfondimento A 1 include le competenze di gestione e assistenza professionale per il reclutamento di nuovi collaboratori e per la separazione dai collaboratori.

Approfondimento A 2 include le competenze di consulenza ai collaboratori e ai superiori su tutte le questioni relative al posto di lavoro, nonché su situazioni difficili e conflitti.

Approfondimento A 3 include le competenze per l'assistenza ai processi di valutazione e retribuzione, nonché per l'identificazione e la gestione di uno sviluppo mirato dei collaboratori.

Approfondimento A 4 include le competenze per la collaborazione nella gestione di processi, progetti e sistemi HR.

5.1.3 Campi operativi Approfondimento B: Servizi pubblici di collocamento e consulenza al personale

Approfondimento B 1 include le competenze per la consulenza professionale e il collocamento delle persone in cerca di occupazione.

Approfondimento B 2 include le competenze per la creazione e il mantenimento di una rete stabile di potenziali datori di lavoro nella regione.

Approfondimento B 3 include le competenze per l'identificazione e la gestione di opportuni provvedimenti inerenti al mercato del lavoro.

Approfondimento B 4 include le competenze per l'attuazione conforme e sostenibile delle basi legali.

5.1.4 Campi operativi Approfondimento C: Collocamento privato e personale a prestito

Approfondimento C 1 include le competenze di consulenza professionale alle persone in cerca di occupazione, nonché del loro collocamento presso i datori di lavoro.

Approfondimento A 2 include le competenze di gestione e assistenza professionale al reclutamento di nuovi collaboratori per il cliente (datore di lavoro).

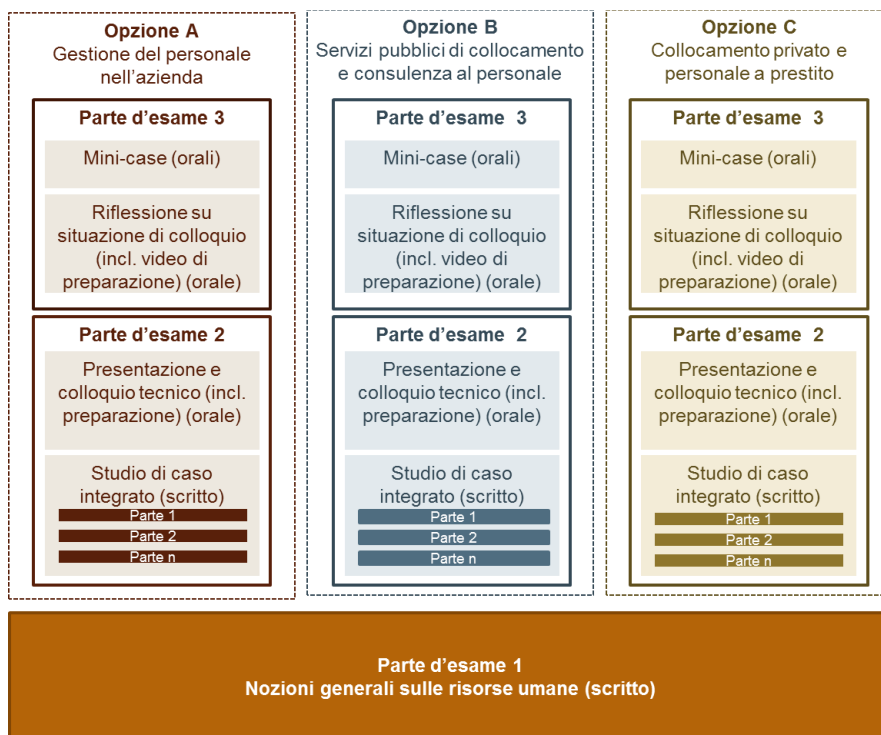
Approfondimento C 3 include le competenze di assistenza e direzione del personale fisso e interinale.

Approfondimento C 4 include le competenze per la gestione delle unità aziendali, cioè di creazione e mantenimento di una rete stabile di potenziali datori di lavoro nella regione, nonché per la conduzione finanziaria della propria unità aziendale.

5.2 Esame

L'esame di Specialista in risorse umane è costruito sulle competenze ed è orientato alla pratica professionale. Verifica le competenze nei campi operativi di cui sopra sulla base di compiti collegati fra loro in rete e orientati alla pratica.

L'esame è costituito da tre parti a loro volta suddivise in diverse voci, descritte in dettaglio qui di seguito.



5.2.1 Parte d'esame 1

La parte 1 è costituita da un esame scritto che verifica le nozioni di base dello Specialista in risorse umane.

Parte d'esame 1: Nozioni generali sulle risorse umane (scritto)	
Prova	Nell'esame scritto i candidati dimostrano di disporre di nozioni generali complete nel campo della gestione delle risorse umane. L'esame è costituito da diversi tipi di prove, es. scelta singola, scelta multipla, domande di attribuzione, domande in sequenza e domande aperte. Durante l'esame vengono verificate le competenze relative al campo operativo Base 1 Elementi fondamentali. Tutti i candidati sostengono lo stesso esame indipendentemente dall'opzione prescelta. L'esame può essere svolto con strumenti digitali o su carta.
Durata	180 min.
Ausili	Open books come da elenco strumenti (www.hrse.ch). Non sono ammessi ausili elettronici.
Tipo d'esame	Scritto
Opzione	Stesso esame per le tre opzioni.
Valutazione	La valutazione viene espressa in punti.

5.2.2 Parte d'esame 2

La seconda parte d'esame è costituita da due capitoli: uno studio di caso e integrato elaborato per iscritto e una presentazione orale con colloquio tecnico.

Voce esame 2.1: Studio di caso integrato (scritto)	
Prova	I candidati elaborano uno studio di caso articolato, riferito ai processi fondamentali della relativa opzione. Lo studio di un caso è costituito da diverse singole prove, che vengono assegnate ai candidati nel corso dell'esame. Per ogni opzione viene creato un caso. Lo studio del caso attiva competenze fondamentali della relativa opzione, cioè: A Gestione del personale nell'azienda Campi operativi AA 1 – AA 4 B Servizi pubblici di collocamento e consulenza al personale Campi operativi AB 1 – AB 4 C Collocamento privato e personale a prestito Campi operativi AC 1 – AC 4 Con l'elaborazione dello studio del caso i candidati dimostrano di saper trattare con competenza un caso pratico, in linea con i processi fondamentali del proprio settore specifico.
Durata	210 min.
Ausili	Open books come da elenco strumenti (www.hrse.ch). Non sono ammessi ausili elettronici.
Tipo d'esame	Scritto
Opzione	Prove specifiche per ogni opzione.
Valutazione	Valutazione in punti secondo criteri specifici. I criteri di valutazione sono gli stessi in tutte e tre le opzioni.

Voce esame 2.2: Presentazione e colloquio tecnico (orale)	
Prova	All'inizio della preparazione di 50 minuti ai candidati viene illustrata una situazione di partenza. Essi la analizzano, elaborano una proposta di soluzione e preparano una presentazione di 10 minuti per un pubblico di destinatari specifico (es. superiori gerarchici, persone in cerca di occupazione, potenziali datori di lavoro). I candidati espongono la presentazione nel corso del tempo d'esame. Successivamente rispondono alle domande dei periti sull'approccio di soluzione prescelto, su approcci alternativi o scenari divergenti. Per ogni opzione viene creata una situazione di partenza. Situazione di partenza e colloquio tecnico si riferiscono alle competenze della relativa opzione, cioè: A Gestione del personale nell'azienda Campi operativi AA 1 – AA 4 B Servizi pubblici di collocamento e consulenza al personale Campi operativi AB 1 – AB 4 C Collocamento privato e personale a prestito Campi operativi AC 1 – AC 4 Nella presentazione i candidati dimostrano di essere in grado di preparare e sostenere una presentazione, organizzata metodicamente e adeguata al tipo di destinatari (concentrazione sulla tecnica di presentazione). Nel colloquio tecnico dimostrano di saper motivare la procedura prescelta e sviluppare scenari alternativi.
Durata	50 min. di preparazione

	In questa voce d'esame i candidati dimostrano di essere in grado di analizzare il metodo di colloquio e consulenza e di rilevarne il potenziale di ottimizzazione.
Durata	20 min. di analisi video, presa appunti 20 min. di riflessione
Ausili	Non sono ammessi ausili.
Tipo d'esame	Orale
Opzione	I video possono essere utilizzati per tutte le opzioni.
Valutazione	Valutazione in punti secondo criteri specifici. I criteri di valutazione sono gli stessi in tutte e tre le opzioni.

6 Sintesi delle parti d'esame e delle note

La tabella seguente riepiloga le parti d'esame, i tempi e la ponderazione.

Parte d'esame	Tipo d'esame	Durata	Nota voce	Ponderazione
Parte d'esame per tutti gli esaminandi				
1 Nozioni generali sulle risorse umane	Scritto	180 min.		1
Parti d'esame per opzione A, B o C				
2 Risoluzione competente di un caso pratico				1
2.1 Studio di un caso integrato	Scritto	210 min.	1	
2.2 Presentazione / Colloquio tecnico incl. preparazione	Orale	80 min.	1	
3 Comportamento professionale nel quotidiano lavorativo				1
3.1 Mini-casi	Orale	30 min.	1	
3.2 Riflessione su una situazione di colloquio (incl. video di preparazione)	Orale	40 min.	1	
Totale		540 min.		

7 Attribuzione delle note

L'esame si compone di tre parti d'esame. La prima parte d'esame è costituita da un esame, la seconda e la terza parte da due voci d'esame ciascuna. Nella prima parte d'esame tutti i candidati affrontano la stessa prova. Nella seconda e terza parte d'esame vengono verificate le competenze delle opzioni o competenze comuni nel contesto specifico dell'opzione. La valutazione dell'esame avviene in punti, che vengono convertiti in note.

L'esame è superato se:

- la nota complessiva dell'esame professionale è di almeno 4.0 punti,
- la nota della prima parte dell'esame Nozioni generali sulle risorse umane è di almeno 4.0 punti e
- al massimo due voci hanno una nota inferiore a 4.0 punti.

8 Allegato 1: Glossario

Termine/Abbreviazione	Denominazione per esteso
Richiesta di riconsuazione	Richiesta di sostituzione di un perito assegnato a un esame.
Criterio di valutazione	Indica il parametro in base al quale una competenza viene verificata. Ne fanno parte le conoscenze tecniche e le capacità richieste. I criteri vengono formulati prima di un esame e indicano cosa ci si aspetta e cosa si osserva, quali caratteristiche debbano essere presenti, quali capacità siano richieste per ottenere un buon risultato. Servono come base per la correzione o la valutazione di un esame.
Competenza tecnica	→ Competenza (operativa) riferita alle conoscenze tecniche di cui una persona dispone. Fra queste vi sono ad esempio solide conoscenze tecniche e l'identificazione di collegamenti. Nella descrizione dei campi operativi si distingue fra conoscenze semplici, conoscenze basilari e conoscenze approfondite.
Studio di caso	Analisi ed elaborazione di un caso o di una situazione pratica reali, complessi e sfaccettati sulla base di materiale (pratico) come dati, descrizioni di processo, statistiche, analisi dei gruppi di interesse ecc.
Campo operativo	In pedagogia distingue un complesso di prove coerenti fra loro, con situazioni operative professionali. I campi operativi sono sempre pluridimensionali, poiché collegano fra loro diverse situazioni di lavoro e competenze. In base ad essi vengono concepiti i campi di apprendimento per la formazione professionale. La descrizione dei campi operativi è costituita da una breve panoramica sul contenuto, da una selezione non esaustiva di situazioni di lavoro tipiche (estratto), nonché dalle competenze che essi richiedono. Le competenze sono suddivise fra cd. potenziale di attuazione ("è in grado di..."), competenza tecnica ("dispone di conoscenze semplici, basilari, approfondite...") e motivazione / capacità di riflessione ("è...").
Competenza (operativa)	Capacità (di agire) di un individuo; frequentemente abbinata alla competenza (operativa) <i>professionale</i> . Definisce la capacità e la disponibilità della persona a operare in situazioni professionali in modo oggettivamente e tecnicamente corretto, in maniera razionale e nel rispetto della responsabilità sociale, nonché di sviluppare costantemente le proprie opportunità di azione. Le competenze vengono descritte in 4 dimensioni. Il "potenziale di attuazione" ("è in grado di...") descrive il comportamento concreto in una situazione generalizzata: questa dimensione documenta l'azione vera e propria. La dimensione "Conoscenza, comprensione" ("dispone di conoscenze semplici, basilari, approfondite...") descrive le conoscenze tecniche necessarie per la relativa azione. La dimensione "Approccio, motivazione, atteggiamento" ("è...") descrive gli aspetti motivazionali necessari per la disponibilità ad agire richiesta. La dimensione "Capacità di riflessione" ("è...") descrive la capacità di riflessione necessaria per una gestione professionale del comportamento descritto.
Mini-case	Descrivono eventi o situazioni impegnativi della quotidianità lavorativa di un tecnico. Vengono presentati ai candidati in modo da sollecitarli a descrivere una possibile azione e a motivarla.
SEFRI	Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione. Autorità federale competente per la formazione professionale.

AC	Assicurazione contro la disoccupazione
AFC	Attestato federale die capacità
AI	Assicurazione per l'invalidità
AVS	Assicurazione per la vecchiaia e per i superstiti
CO	Codice delle obbligazioni
ILR	Indennità per lavoro ridotto
LADI	Legge sull'assicurazione obbligatoria contro la disoccupazione e l'indennità per insolvenza
LAINF	Assicurazione contro gli infortuni
LAMal	Assicurazione di indennità giornaliera
LC	Legge sul collocamento e il personale a prestito
LEg	Legge sulla parità dei sessi
LIPG	Legge sulle indennità di perdita di guadagno in caso di servizio militare, servizio civile o servizio di protezione civile
LL	Legge sul lavoro
LPD	Legge sulla protezione dei dati
LPP	Legge sulla previdenza professionale per la vecchiaia, i superstiti e l'invalidità
OADI	Ordinanza sull'assicurazione obbligatoria contro la disoccupazione e l'indennità per insolvenza
OC	Ordinanza sul collocamento e il personale a prestito
OLL	Ordinanza sulla legge sul lavoro
PML	Provvedimenti inerenti al mercato del lavoro
URC	Uffici regionali di collocamento

9 Allegato 2: Competenze per ciascun campo operativo

Opzione A Gestione del personale nell'azienda		Opzione B Servizi pubblici di collocamento e consulenza al personale		Opzione C Collocamento privato e personale a prestito	
AA 1 Acquisizione e separazione	AA 2 Consulenza a collaboratori e superiori	AB 1 Consulenza e collocamento di soggetti in cerca di occupazione	AB 2 Collaborazione con i datori di lavoro	AC 1 Collocamento di soggetti in cerca di occupazione	AC 2 Collaborazione con i datori di lavoro
AA 3 Valutazione, sviluppo, retribuzione	AA 4 Management dei processi, dei sistemi HR e project management	AB 3 Provvedimenti inerenti al mercato del lavoro	AB 4 Compiti esecutivi sovrani	AC 3 Svolgimento di funzioni dirigenziali (assistenza ai collaboratori)	AC 4 Svolgimento di funzioni dirigenziali (gestione dell'unità aziendale)
Base interdisciplinare	Base 1 Elementi fondamentali (know-how)	Base 2 Gestione interazione	Base 3 Informazioni e gestione rete		

I campi operativi descritti in questo allegato non rappresentano un elenco esaustivo della possibile materia d'esame. Sulla base di situazioni di lavoro concrete, che uno Specialista in risorse umane può incontrare nella prassi, riteniamo che i campi operativi qui formulati coprano circa l'80% della realtà professionale.

9.1 Campi operativi Base

I campi operativi Base comprendono le competenze pertinenti per tutti i candidati dell'esame professionale di Specialista in risorse umane. Non vengono effettuate distinzioni fra le singole opzioni.

9.1.1 Base 1: Elementi fondamentali (know-how)

Competenza

Lo Specialista in risorse umane è la figura di riferimento per le questioni relative alla gestione del personale nelle imprese o nei servizi di collocamento e consulenza pubblici o privati. Per esercitare la propria attività professionale e consigliare in maniera competente collaboratori, superiori o persone in cerca di occupazione, si avvale di conoscenze tecniche solide e aggiornate in materia di gestione risorse umane, diritto del lavoro, partenariato sociale, assicurazioni sociali e questioni internazionali. Ha inoltre un'ottima comprensione del sistema di formazione, delle tematiche di economia politica legate al mercato del lavoro e dell'economia aziendale.

Competenze da dimostrare in dettaglio

Argomento 1: Conoscenze in materia di gestione del personale

Lo Specialista in risorse umane dispone di...

- conoscenze approfondite relative a stesura e contenuto di descrizioni di posizioni lavorative e profili di requisiti;
- conoscenze approfondite nella gestione di canali di reclutamento tradizionali, borse lavoro online, social media e forme di candidatura via Internet;
- conoscenze approfondite e aggiornate sui nuovi trend di reclutamento;
- una comprensione profonda dei requisiti contenutistici per la pubblicazione di un'offerta di lavoro adeguata ai destinatari;
- conoscenze approfondite di metodi, strumenti e processi per la valutazione della documentazione di candidatura;
- conoscenze metodologiche approfondite per la (pre)selezione dei candidati (persone in cerca di occupazione);
- una profonda comprensione dei requisiti legali e contenutistici dei certificati e degli attestati di lavoro;
- conoscenze metodologiche per l'analisi del fabbisogno di sviluppo del personale e del potenziale di sviluppo di collaboratori/persone in cerca di occupazione.

Argomento 2: Conoscenze in materia di diritto del lavoro e di partenariato sociale

Lo Specialista in risorse umane dispone di...

- approfondite conoscenze delle disposizioni in materia di diritto del lavoro relative ad assunzione, occupazione e licenziamento di collaboratori (CO, LL, OLL);
- conoscenze basilari delle disposizioni di legge relative al collocamento dei lavoratori (LADI, LC, OC);
- conoscenze approfondite delle diverse forme contrattuali e dei relativi requisiti giuridici (contratti individuali di lavoro, contratti collettivi di lavoro, salari minimi);
- conoscenze approfondite delle disposizioni di legge e dei processi relativi all'assunzione di persone provenienti da Stati UE/AELS e Paesi terzi;
- conoscenze basilari del significato del partenariato sociale e del ruolo dello Specialista in risorse umane nelle relazioni tra datore di lavoro e lavoratore;
- conoscenze approfondite delle condizioni giuridiche e delle relative conseguenze in caso di ristrutturazioni (nello specifico in relazione ai trasferimenti dei rapporti di lavoro) e di licenziamenti di massa.

Argomento 3: Conoscenza di altre basi giuridiche

Lo Specialista in risorse umane dispone di...

- conoscenze approfondite delle disposizioni della legge sulla parità fra i sessi relativamente a collocamento, assunzione, occupazione e licenziamento di collaboratori;
- conoscenze approfondite delle disposizioni della legge sulla protezione dei dati relativamente a collocamento, assunzione, occupazione e licenziamento di collaboratori;
- conoscenze di base della legge sugli stranieri.

Argomento 4: Conoscenze in materia di assicurazioni sociali

Lo Specialista in risorse umane dispone di...

- una visione d'insieme basilare sul sistema delle assicurazioni sociali e sui rischi assicurati (AVS/AI, LAINF, AD, LPP, IPG, AF, IGM);
- conoscenze basilari dei contributi e delle prestazioni delle assicurazioni sociali;
- conoscenze approfondite dei contributi e delle prestazioni delle assicurazioni sociali;
- conoscenze approfondite delle disposizioni in materia di diritto delle assicurazioni sociali e dei processi nonché degli obblighi dei datori di lavoro relativi ad assunzione, occupazione e licenziamento di collaboratori;
- conoscenze basilari dei fondamenti giuridici che regolano i rapporti con i lavoratori disoccupati o a rischio disoccupazione;
- conoscenze basilari dei fondamenti giuridici che regolano i rapporti con i lavoratori a rischio invalidità;
- una profonda comprensione delle norme sulle assicurazioni sociali previste per i lavoratori esteri o con residenza all'estero (frontalieri).

Argomento 5: Conoscenza del sistema dell'istruzione

Lo Specialista in risorse umane dispone di...

- conoscenze approfondite del sistema dell'istruzione svizzero nonché di quello di altri Stati pertinenti;
- conoscenze approfondite dei titoli e dei diplomi svizzeri e di una visione d'insieme degli altri titoli esteri pertinenti;
- una visione d'insieme dei punti di informazione per il riconoscimento dei diplomi esteri;
- conoscenze basilari sulle misure di sviluppo on the job e off the job.

Argomento 6: Conoscenze del mercato del lavoro / Nessi economico-politici

Lo Specialista in risorse umane dispone di...

- una comprensione profonda degli effetti sul mercato del lavoro degli sviluppi sociali, politici ed economici;
- conoscenze aggiornate relativamente al mercato del lavoro e alla disponibilità di personale qualificato nel Paese e all'estero;
- conoscenze metodologiche sull'interpretazione delle statistiche del mercato del lavoro.

Argomento 7: Contesto economico-aziendale

Lo Specialista in risorse umane dispone di...

- conoscenze basilari di economia aziendale;
- una comprensione basilare delle valutazioni in materia di costi e benefici in relazione alla gestione del personale;
- una comprensione basilare di una possibile gestione sostenibile delle risorse all'interno dell'azienda;
- conoscenze basilari dei possibili parametri, della loro rilevanza e comparabilità nel contesto della gestione delle risorse umane.

9.1.2 Base 2: Gestione interazione

Competenza

Nell'ambito della propria attività, lo Specialista in risorse umane entra regolarmente in contatto con superiori, collaboratori, persone in cerca di occupazione e altri interlocutori e gestisce tali interazioni con competenza e professionalità.

Prepara colloqui, come presentazioni, primi colloqui o consulenze, li gestisce in maniera strutturata o assiste terzi nell'esecuzione e interviene in sede di rifinitura. Nel colloquio impiega metodi idonei ed efficaci, tratta con sicurezza nell'ambito delle condizioni quadro prescritte e sa adeguarsi all'interlocutore. In caso di necessità crea presentazioni consone ai destinatari e le espone con professionalità, servendosi degli strumenti adeguati. In situazioni di conflitto impiega metodi adatti per depotenziare una situazione e assiste le parti nella ricerca di una soluzione.

Esempi di situazioni di lavoro tipiche

Conduzione di colloqui di reclutamento

Lo Specialista HR prepara i colloqui di reclutamento. Svolge in maniera efficiente i preparativi formali come convocazione, prenotazione sala e materiale visivo. Adeguata inoltre le guide esistenti per i colloqui, per essere certo di poter valutare dopo il colloquio la motivazione, la capacità e l'integrazione del candidato. Prima del colloquio lo Specialista in risorse umane ne discute con il superiore l'organizzazione e lo svolgimento, nonché i ruoli delle parti in causa. Durante il colloquio con il candidato crea un'atmosfera professionale e osserva in ogni momento le regole di una gestione efficace del colloquio. Struttura il colloquio, si attiene alla relativa guida e lo documenta in forma adeguata. Negozia con il candidato le condizioni di impiego nei limiti fissati dalle condizioni quadro disponibili. Dopo il colloquio esprime una valutazione, insieme al superiore, sulla base dei criteri prefissati.

Consulenza in situazioni di conflitto

In situazioni di conflitto lo Specialista in risorse umane viene contattato da collaboratori e superiori personalmente, via mail o telefonicamente. All'inizio del colloquio chiarisce i ruoli e recepisce le aspettative nei suoi confronti. In situazioni di conflitto si informa presso il collaboratore o il superiore sulle cause del conflitto e sulle strategie di soluzione fino a quel momento adottate. Anche se viene posto di fronte a situazioni caratterizzate da una forte emotività, reagisce sempre con professionalità, cercando di depotenziare la situazione. Presenta proposte e fornisce indicazioni su come affrontare la problematica in modo risolutivo. In caso di situazioni molto difficili lo Specialista in risorse umane si propone come mediatore in un colloquio.

Competenze da dimostrare in dettaglio

È in grado di

- preparare i colloqui con collaboratori, superiori o persone in cerca di occupazione dal punto di vista sia dell'organizzazione che dei contenuti, di effettuare tali colloqui in maniera mirata, autonomamente o con i superiori, e di valutarli sulla base di criteri prestabiliti;
- condurre trattative finalizzate all'obiettivo e nel rispetto delle condizioni quadro;
- preparare e tenere professionalmente presentazioni consone ai destinatari;
- fornire assistenza professionale per la gestione dei conflitti a collaboratori, superiori o persone in cerca di occupazione.

Lo Specialista in risorse umane dispone di...

- un repertorio completo nel campo della comunicazione e della conduzione dei colloqui (tecniche di colloquio, d'intervista e di moderazione, ascolto, gestione trasparente dei colloqui);
- conoscenze approfondite delle tecniche di presentazione;
- una comprensione profonda dell'origine dei conflitti e dei metodi adeguati per superarli;
- conoscenze approfondite delle tecniche di negoziazione.

Lo Specialista in risorse umane è...

- tenuto a preparare se stesso ed eventuali terzi in maniera ottimale ai colloqui e a chiarire i ruoli;
- in grado di analizzare la situazione in caso di trattative o conflitti, di definire soluzioni e, ove necessario, di moderare il processo;
- disposto a venire incontro al proprio interlocutore senza preconcetti e con empatia e a comportarsi, a seconda della situazione, con la necessaria sensibilità;
- disposto a confrontarsi con stima e rispetto con il proprio interlocutore, tenendo conto di eventuali particolarità culturali;
- tenuto a creare un'atmosfera improntata alla fiducia e possibilmente a trattare le informazioni in maniera confidenziale;
- consapevole che nel proprio ruolo agisce come ambasciatore e portatore dell'immagine dell'azienda ovvero dell'URC;
- consapevole del proprio ruolo nel quadro di un colloquio o di un conflitto e rimane sempre nei binari della professionalità;
- consapevole che i colloqui di consulenza o fine rapporto sono un'importante fonte di informazioni per desumere interventi migliorativi e sa adottarli.

9.1.3 Base 3: Informazioni e gestione rete

Competenza

Lo Specialista in risorse umane elabora informazioni in maniera mirata e le inoltra correttamente ai gruppi di interesse destinatari, tenendo sempre presenti le esigenze di protezione dei dati.

Agisce all'interno di una rete che gestisce attivamente. Tratta con gruppi di interesse esterni, come assicurazioni, fornitori, operatori di servizi per il personale ecc., gestisce i contatti interni con collaboratori, superiori e colleghi, oltre a prendere parte alle iniziative del settore.

Esempio di situazione di lavoro tipica

Gestione dei contatti con i collaboratori

Lo Specialista in risorse umane coltiva attivamente i rapporti con i collaboratori all'interno della propria azienda. Cerca regolarmente il dialogo e mostra interesse per le attività dei collaboratori e le loro condizioni generali. Reperisce attivamente le informazioni, calandosi nella posizione dell'interlocutore, e le utilizza per organizzare le proprie attività. A tal riguardo tiene conto anche degli aspetti interculturali nella gestione delle relazioni.

Competenze da dimostrare in dettaglio

Lo Specialista in risorse umane è in grado di...

- garantire una gestione delle informazioni mirata.
- organizzare in maniera professionale e sostenibile la collaborazione con diversi gruppi di interesse;
- creare, gestire e utilizzare una rete informale con i colleghi all'interno della propria azienda;
- crearsi una rete all'interno del proprio gruppo professionale.

Lo Specialista in risorse umane dispone di...

- nozioni metodologiche per quanto riguarda l'elaborazione e la distribuzione delle informazioni;
- una comprensione approfondita della comunicazione per un particolare target e dei mezzi di comunicazione adeguati;
- una comprensione basilare degli aspetti interculturali che governano lo scambio con altre persone;
- nozioni su come si costruisce una rete.

Lo Specialista in risorse umane è...

- disposto a riflettere sulla propria gestione delle informazioni e a ottimizzarla;
- consapevole di dover rispettare la confidenzialità delle informazioni e osservare la protezione dei dati;
- in grado di valutare se le informazioni sono elaborate in maniera consona ai destinatari;
- motivato a reperire attivamente le informazioni aggiornate presso i soggetti competenti;
- motivato a entrare in contatto con soggetti esterni al gruppo professionale e a scambiare informazioni.

9.2 Campi operativi Approfondimento: opzione A

I campi operativi Approfondimento dell'opzione A riguardano le competenze verificate all'interno dell'opzione A Gestione del personale nell'azienda. Sono pertinenti esclusivamente per i candidati dell'opzione A.

9.2.1 Approfondimento A 1: Acquisizione e separazione

Competenza

Lo Specialista in risorse umane assiste i superiori nella copertura di posizioni vacanti. Sulla base della descrizione della posizione e del profilo dei requisiti propone un'adeguata strategia di reclutamento, oltre ad avviare e accompagnare la ricerca dei candidati. Conduce colloqui di reclutamento insieme ai superiori e li assiste nella scelta con la propria consulenza e gestisce le trattative contrattuali. Stende o controlla il contratto di lavoro ed effettua tutti i preparativi necessari all'inserimento del nuovo collaboratore.

Lo Specialista in risorse umane assiste superiori e collaboratori in caso di licenziamento, pensionamento o decesso e garantisce la corretta gestione della fine del rapporto. In caso di decesso tiene i contatti con i familiari e fornisce le necessarie informazioni.

Esempi di situazioni di lavoro tipiche

Definizione della strategia di reclutamento

Insieme ai superiori vengono fissate le condizioni quadro per il reclutamento. Lo specialista in risorse umane propone una strategia di ricerca basata su funzione, descrizione della posizione, profilo dei requisiti e luogo di impiego. Soppesa attentamente vantaggi e svantaggi come pure costi e prospettive di successo, inclusi tutti i fattori di influenza. Accerta inoltre se per la posizione possano essere reclutate persone all'estero e indica le eventuali conseguenze. Se una posizione viene coperta all'estero, lo Specialista in risorse umane adegua la strategia di reclutamento di conseguenza. Qualora una posizione venga coperta distaccando un collaboratore all'estero, lo Specialista in risorse umane accerta le condizioni quadro con i periti interni o esterni. Inoltre, discute la procedura di selezione con i superiori. Decide i metodi ovvero gli strumenti e le procedure migliori in funzione dei destinatari e dei requisiti specifici. Infine, discute le modalità e le forme di assunzione (tempo parziale, tempo pieno, job sharing, salario a ore, home office, ecc.) e la fascia salariale, quindi inserisce tali condizioni quadro nel contesto di funzione, titolo, squadra, salari esistenti ecc.

Moderazione della decisione di assunzione

Lo Specialista in risorse umane assiste i superiori nel prendere le decisioni di assunzione e svolge un ruolo attivo in caso di diversa valutazione. Verifica tutte le informazioni, le osservazioni e le impressioni raccolte e completa il profilo di idoneità. Confronta fra loro tutti i candidati, verificandone l'idoneità in base al profilo richiesto e inserisce nel processo decisionale tutti i parametri rilevanti (es. trasferimento in Svizzera, relazioni in Svizzera in caso di distacco, composizione del team, ecc.). Assiste i superiori nel ponderare informazioni e impressioni, affinché questi possano prendere una decisione motivata a favore di un candidato. La decisione di assunzione viene comunicata ai nuovi collaboratori dallo Specialista in risorse umane oppure dai superiori.

Competenze da dimostrare in dettaglio

Lo Specialista in risorse umane è in grado di...

- assistere con competenza e consigliare con professionalità i superiori nell'assegnazione delle posizioni e nella richiesta di nuove posizioni all'interno del Paese e all'estero;
- inserire in budget un nuovo reclutamento;
- creare insieme ai superiori una descrizione della posizione e un profilo dei requisiti oppure verificarne la completezza e la precisione, apportando gli eventuali adeguamenti;
- proporre ai superiori una strategia di reclutamento e selezione adeguata alla posizione;
- valutare la documentazione di candidatura con metodi adeguati e sostenere la selezione dei migliori candidati possibili;

- preparare dal punto di vista organizzativo e contenutistico i colloqui di reclutamento nel Paese ed eventualmente all'estero, effettuarli in modo mirato e valutarli insieme ai superiori;
- creare le condizioni affinché i superiori prendano una decisione sul reclutamento, tenendo conto delle informazioni raccolte e del relativo argomentario;
- negoziare le condizioni di impiego con il candidato, tenendo conto delle direttive interne dell'azienda;
- stendere un contratto di lavoro / contratto di distacco / contratto di apprendistato corretto dal punto di vista del diritto del lavoro;
- avviare precocemente le misure necessarie per l'ingresso di nuovi collaboratori nel Paese o all'estero e assistere i superiori nella creazione di programmi di inserimento;
- garantire l'esecuzione dei colloqui al termine del periodo di prova da parte dei superiori entro i relativi tempi;
- assistere i superiori nella definizione di misure disciplinari proporzionati e conformi alla legge;
- consigliare e assistere con competenza superiori e collaboratori in caso di licenziamenti o fine rapporto;
- eseguire e valutare colloqui di fine rapporto in maniera strutturata;
- redigere correttamente certificati di lavoro e utilizzare in maniera razionale i relativi strumenti e modelli;
- avviare le opportune misure in caso di decesso di un collaboratore e predisporre le informazioni.

Lo Specialista in risorse umane dispone di...

- conoscenze approfondite dei processi interni (incluso l'inserimento nel budget) e degli strumenti per coprire le posizioni vacanti;
- conoscenze approfondite di varie strategie di reclutamento e metodologie di verifica di idoneità nonché dei loro costi;
- conoscenze basilari delle condizioni quadro e delle restrizioni per quanto riguarda il reclutamento e l'assunzione di persone di cittadinanza estera o all'estero;
- conoscenze approfondite di metodi, strumenti e processi per la valutazione della documentazione di candidatura;
- una profonda conoscenza delle condizioni quadro per l'esecuzione di un colloquio di reclutamento;
- una comprensione profonda del sistema di retribuzione dell'azienda;
- conoscenze approfondite delle disposizioni del diritto del lavoro, della legge sulla parità fra i sessi, in materia di assicurazioni sociali e protezione dei dati, nonché delle direttive interne all'azienda in relazione al reclutamento del personale;
- una comprensione profonda dei fondamenti giuridici relativi al periodo di prova di collaboratori e apprendisti (CO);
- conoscenze approfondite dei fondamenti giuridici (CO, legge sul lavoro) e dei processi relativi a fine rapporto, outplacement e licenziamenti da parte di datori di lavoro o lavoratori;
- conoscenze approfondite delle disposizioni legali, dei processi e della collaborazione fra le parti sociali in caso di licenziamenti di massa.

Lo Specialista in risorse umane è...

- in grado di coprire una posizione vacante applicando una visione globale e tenendo conto della strategia e degli obiettivi aziendali;
- consapevole che la pubblicazione di un'offerta di lavoro comporta anche conseguenze di immagine per l'azienda;
- è in grado di analizzare e interpretare la documentazione di candidatura interna ed estera in modo adeguato e di trarne le dovute conclusioni;
- tenuto ad accertare in maniera adeguata la provenienza e la disponibilità a integrarsi in Svizzera dei candidati esteri;
- in grado di fornire ai superiori una stima qualificata e basata su determinati criteri del colloquio di candidatura e dei candidati;
- in grado di scoprire casi di discriminazione e dumping salariale ed eventualmente adottare le misure del caso;

- tenuto a fornire una risposta negativa in tempi brevi ai candidati non scelti ed eventualmente a restituire o distruggere la documentazione di candidatura;
- tenuto a indurre i superiori a creare un programma individuale di introduzione e a sostenerli dal punto di vista metodologico;
- in grado di giudicare se vi siano situazioni delicate che richiederebbero la sua presenza al colloquio al termine del periodo di prova;
- consapevole del fatto che le misure disciplinari e i licenziamenti hanno l'effetto di un segnale all'interno e all'esterno, e sensibilizza i superiori in tal senso;
- consapevole dell'importanza dell'obbligo di informazione sulle tematiche legate alle assicurazioni sociali in caso di licenziamenti;
- in grado di analizzare alternative ai licenziamenti;
- tenuto ad accertare che tutti i servizi coinvolti siano informati per tempo sulla fine del rapporto di lavoro;
- in grado di utilizzare i colloqui di fine rapporto come fonti di informazione e di identificare i modelli di licenziamento ripetitivi;
- in grado di valutare se si debbano consultare periti interni o esterni in caso di reclutamento, distacco all'estero o separazione;
- disposto a verificare apertamente e criticamente, dal punto di vista tecnico e aziendale, atteggiamenti e procedure dei superiori durante il reclutamento e la separazione e, se necessario, a inoltrare la questione a un livello gerarchico superiore.

9.2.2 Approfondimento A 2: Consulenza a collaboratori e superiori

Competenza

Lo Specialista in risorse umane informa e fornisce regolarmente consulenza a collaboratori e superiori su tutte le questioni pertinenti alla propria materia (es. modelli di orario di lavoro, work life balance, gestione della salute in azienda, gestione sostenibile delle risorse umane, assicurazioni sociali, diritto del lavoro ecc.). È il punto di riferimento competente per i conflitti e per i problemi di tipo professionale, sociale o sanitario dei collaboratori. Fornisce consulenza al personale in maniera empaticamente e tecnicamente corretta oppure rinvia a sedi in grado di fornire consulenza più approfondita. Assiste i superiori nella preparazione e nell'esecuzione di colloqui difficili con i collaboratori e nella soluzione dei conflitti. Nelle sue funzioni ha una visione di insieme delle situazioni di consulenza e soppesa gli interessi dei soggetti coinvolti e dell'azienda in maniera accurata. Lo Specialista in risorse umane prepara i reporting HR.

Esempi di situazioni di lavoro tipiche

Consulenza a superiori e collaboratori su diverse forme di lavoro

Lo Specialista in risorse umane assiste superiori e collaboratori in materia di possibili forme di lavoro come tempo parziale, orario di lavoro annuale, job sharing, home office, turnazione e simili. Compatibilmente con le mansioni, le direttive dell'azienda e le esigenze dei superiori, il personale può usufruire di forme di lavoro alternative. Lo Specialista in risorse umane colloca le forme di lavoro alternative nel contesto della gestione della salute in azienda e degli aspetti di life balance. Lo Specialista in risorse umane informa superiori e collaboratori sulle condizioni quadro regolamentari (infrastruttura, assicurazioni, sicurezza ecc.). Fornisce consulenza ai superiori sulle modalità di attuare forme di lavoro alternative nell'interesse dell'azienda e in vista di una gestione sostenibile delle risorse (mobilità) e di controllare il raggiungimento degli obiettivi. In particolare, lo Specialista sensibilizza gli interlocutori sulla rilevazione degli orari e sulla problematica del lavoro domenicale.

Consulenza ai collaboratori

Lo Specialista in risorse umane viene contattato personalmente, via mail o telefonicamente per diverse esigenze, come domande sul posto di lavoro, problemi di salute e handicap, casi che richiedono una mediazione, difficoltà in azienda, mobbing, differenze culturali o molestie sessuali. All'inizio del colloquio chiarisce i ruoli e

recepisce le aspettative del collaboratore nei suoi confronti. Durante il colloquio lo Specialista in risorse umane cerca di farsi un'idea globale dello stato di fatto. Presenta proposte e fornisce indicazioni su come si potrebbe affrontare la problematica in modo risolutivo.

Competenze da dimostrare in dettaglio

Lo Specialista in risorse umane è in grado di...

- fornire consulenza sulle diverse forme di lavoro a superiori e collaboratori con competenza e tenendo conto delle esigenze dell'azienda da un lato e di quelle di una gestione sostenibile delle risorse dall'altro;
- fornire consulenza tecnicamente corretta su varie questioni relative al posto di lavoro e ad eventuali circostanze private;
- fornire assistenza professionale ed empatica a collaboratori e superiori per la gestione dei conflitti;
- fornire al personale informazioni competenti in materia di contratto di lavoro, orario di lavoro e assicurazioni sociali;
- gestire efficacemente le misure per il collaboratore e l'azienda in caso di assenze di lunga durata;
- assistere i superiori con professionalità e senza pregiudizi nell'esecuzione di colloqui difficili con i collaboratori;
- stendere e valutare i report sulle risorse umane.

Lo Specialista in risorse umane dispone di...

- conoscenze approfondite delle diverse forme di lavoro e dei loro effetti dal punto di vista del diritto del lavoro e assicurativo;
- nozioni di gestione della salute in azienda e di una gestione sostenibile delle risorse;
- conoscenze approfondite dei processi interni all'azienda per la risoluzione dei conflitti di lavoro;
- conoscenze basilari dei diversi punti di riferimento interni ed esterni per il personale (consulenza sul budget, AI, consulenza interculturale ecc.);
- conoscenze approfondite delle basi legali, dei processi e dei soggetti coinvolti in caso di assenze di lunga durata;
- conoscenze approfondite di diritto del lavoro e delle assicurazioni sociali (CO, legge sul lavoro, legge sulla parità fra i sessi, legge sulla protezione dei dati, ordinanza ecc.);
- nozioni degli strumenti di rilevazione, valutazione e interpretazione di dati pertinenti.

Lo Specialista in risorse umane è...

- tenuto a illustrare l'idoneità, le opportunità e i rischi delle diverse forme di lavoro in maniera trasparente e tecnicamente solida, e a soppesare oggettivamente tali elementi in caso di interessi divergenti;
- tenuto a creare un'atmosfera di fiducia e costruttiva durante il colloquio e possibilmente a trattare le informazioni in maniera confidenziale;
- tenuto a sostenere l'autoresponsabilizzazione del personale;
- in grado, durante i colloqui, di analizzare la situazione dei singoli collaboratori e di identificare i problemi esistenti;
- in grado di analizzare in ogni situazione la dimensione del diritto del lavoro e di aggiornare continuamente il giudizio;
- in grado di riconoscere i propri limiti personali e tecnici nella consulenza ai collaboratori e nelle situazioni di conflitto e, ove necessario, di ricorrere a esperti;
- consapevole del rischio di assumere il ruolo di arbitro nel colloquio;
- in grado di verificare se il colloquio va verso l'obiettivo e proporre se necessario le opportune correzioni;
- in grado di identificare le tematiche dirigenziali e di coinvolgere attivamente i superiori;
- motivato a inoltrare ai collaboratori le informazioni richieste in modo corretto e in linea con le esigenze dei destinatari;
- tenuto ad assistere con i mezzi adeguati i superiori e i collaboratori in caso di reinserimento nel posto di lavoro;
- in grado di analizzare e interpretare i dati e di coglierne i nessi.

9.2.3 Approfondimento A 3: Valutazione, sviluppo, retribuzione

Competenza

Lo Specialista in risorse umane programma e avvia il processo annuale di definizione degli obiettivi e di valutazione, istruisce i superiori e ne sorveglia l'esecuzione. Effettua un controllo di qualità della valutazione delle prestazioni e accerta la parità di trattamento del personale. Progetta con i superiori le misure di sviluppo del personale, le iniziative di formazione o i training e ne valuta il successo in maniera adeguata.

Assiste e fornisce consulenza ai superiori su questioni legate all'avanzamento di carriera e accerta l'espletamento dei relativi compiti amministrativi. In occasione dei negoziati salariali presenta proposte ai superiori, tenendo conto della struttura e dell'equità salariale.

Esempi di situazioni di lavoro tipiche

Follow up dei colloqui di definizione degli obiettivi e di valutazione

Lo Specialista in risorse umane sottopone i moduli di valutazione delle prestazioni compilati a un controllo di qualità. Verifica se gli obiettivi sono stati posti correttamente, se la valutazione è equa e se è stato applicato lo stesso metro per tutti i collaboratori. Discute eventuali carenze con il relativo superiore. Dopo le valutazioni, lo Specialista in risorse umane generalmente effettua un workshop o una riunione con i superiori, al fine di discutere e calibrare le valutazioni.

Programmazione di iniziative di formazione e training

Lo Specialista in risorse umane assiste il superiore nella pianificazione delle iniziative di formazione. Analizza le esigenze di formazione con gli strumenti adeguati, desumendone gli obiettivi di apprendimento, e definisce i temi centrali. Crea un budget e, tenendo conto del contenuto della formazione, valuta se si debba eseguire un corso interno o esterno. Nel caso di iniziative di formazione o perfezionamento esterne, lo specialista fornisce consulenza al personale e propone misure adeguate. Per i corsi di formazione interni, realizza in base al programma un piano adeguato, dedicando particolare attenzione all'applicazione pratica. Se la formazione viene effettuata da un formatore esterno, lo Specialista in risorse umane ne definisce i criteri di scelta e di impiego, assiste il proprio superiore nella decisione, incarica e istruisce il formatore in questione. Per i partecipanti ai corsi di perfezionamento esterni lo Specialista in risorse umane redige eventualmente un contratto di formazione e lo discute con loro.

Verifica salari in essere ed eventuali adeguamenti

In occasione dei negoziati salariali lo Specialista in risorse umane fornisce input per la distribuzione, nell'ambito del sistema esistente, del monte salariale a disposizione. Discute con i superiori eventuali aumenti salariali e, se del caso, il versamento di bonus o gratifiche e formula proposte in tal senso. Per la retribuzione di collaboratori distaccati applica le direttive dell'azienda o richiede la consulenza di un esperto. Accerta inoltre che si rispetti l'equità salariale.

Competenze da dimostrare in dettaglio

Lo Specialista in risorse umane è in grado di...

- avviare il processo di definizione degli obiettivi e di valutazione come da programma e con gli strumenti esistenti, di istruire i superiori e di sorvegliarne l'attuazione con gli strumenti opportuni;
- se necessario, migliorare il processo di definizione degli obiettivi e di valutazione nonché gli strumenti esistenti;
- assistere metodologicamente e verificare, a livello macroaziendale, la definizione obiettivi e la valutazione delle prestazioni;
- assistere tecnicamente ed efficacemente i superiori in occasione di colloqui per il miglioramento delle prestazioni dei collaboratori;
- assistere tecnicamente e metodologicamente i superiori nella definizione di adeguate misure di sviluppo del personale;

- programmare e attuare corsi di formazione adeguati alle esigenze, valutandone sistematicamente l'effetto sulla base di criteri prefissati;
- garantire in ogni momento una vigilanza sistematica delle misure di sviluppo deliberate;
- fornire consulenza tecnica ai superiori in materia di avanzamento di carriera;
- fornire consulenza ai superiori nei negoziati salariali in un'ottica macroaziendale;
- verificare la struttura salariale ed eventualmente presentare proposte per l'adeguamento.

Lo Specialista in risorse umane dispone di...

- conoscenze approfondite di obiettivi, processi, metodi e strumenti dei sistemi di valutazione dei collaboratori;
- conoscenze approfondite dei requisiti per la formulazione degli obiettivi;
- conoscenze basilari dei diversi metodi di calibratura delle valutazioni delle prestazioni;
- conoscenze approfondite della politica di sviluppo del personale e di diversi programmi finalizzati a tale obiettivo;
- una profonda comprensione dei possibili modelli di carriera e un ampio repertorio di possibili misure di sviluppo (on the job, off the job, near the job ecc.);
- conoscenze di pianificazione e ideazione di iniziative di formazione (target, budget dei tempi, temi, programma, applicazione pratica) e relativa verifica dei risultati;
- conoscenza delle condizioni quadro in caso di impiego di trainer esterni (es. lavoratori autonomi/dipendenti);
- conoscenze approfondite delle direttive di promozione e delle relative condizioni di impiego;
- conoscenze approfondite del sistema salariale e delle componenti salariali (fissa/variabile);
- una comprensione profonda delle differenze tra bonus, gratifica, singoli versamenti ecc.

Lo Specialista in risorse umane è...

- in grado di porre in un contesto macroaziendale il significato e gli obiettivi dei colloqui di definizione degli obiettivi e di valutazione;
- in grado di verificare l'equità, la parità e l'equilibrio delle valutazioni delle prestazioni all'interno dell'azienda;
- in grado di verificare se la formulazione degli obiettivi rispetta la regola SMART;
- consapevole dell'importanza delle misure di sviluppo del personale per il successo dell'azienda;
- in grado di analizzare le esigenze e il potenziale di sviluppo del personale sulla base di metodi adeguati e di desumerne le relative misure;
- disposto ad attenersi alla politica dell'azienda in materia di formazione;
- in grado di desumere dalle esigenze di formazione obiettivi di apprendimento idonei e quantificabili;
- disposto ad assistere e addestrare opportunamente i superiori nei colloqui finalizzati al miglioramento delle prestazioni;
- in grado di collocare l'avanzamento di carriera in un contesto più ampio (valori di riferimento, situazione personale del collaboratore, posizioni comparabili ecc.);
- tenuto a garantire l'equità salariale;
- disposto a provvedere alla retribuzione dei collaboratori distaccati sulla base delle direttive aziendali o con l'aiuto degli esperti;
- in grado di analizzare la struttura salariale con riferimento alle valutazioni funzionali e alla capacità di stare sul mercato, nonché di proporre eventuali adeguamenti.

9.2.4 Approfondimento A 4: Management dei processi, dei sistemi HR e project management

Competenza

Lo Specialista in risorse umane assicura una gestione dei processi mirata e olistica, ottimizzandola continuamente in funzione degli obiettivi aziendali.

Nella sua attività lo Specialista in risorse umane utilizza diversi strumenti tecnologici. Si tiene aggiornato sulle novità tecnologiche e sulle ultime tendenze.

Dirige progetti medio-piccoli nel proprio settore di competenza. Applica metodi adeguati di gestione progetti e crea condizioni quadro positive per i collaboratori. In progetti più grandi lo Specialista in risorse umane fornisce il proprio contributo come soggetto competente e partecipa costruttivamente alla soluzione dei problemi.

Esempi di situazioni di lavoro tipiche

Condurre il management dei processi

Lo Specialista in risorse umane migliora e ottimizza i processi relativi al personale. È in grado di gestire i cambiamenti dei processi e di controllare i processi mediante indicatori adeguati.

Gestione dei sistemi HR

Lo Specialista in risorse umane, durante il lavoro quotidiano, riflette sempre sull'impiego di strumenti tecnologici (strumenti di lavoro, applicazioni, programmi ecc.). In caso di carente sostegno tecnologico esegue un'analisi dei problemi e definisce i requisiti che gli strumenti tecnologici devono soddisfare per ottimizzare i cicli di lavoro. È interessato alle novità tecnologiche e alle ultime tendenze e si mantiene aggiornato.

Direzione progetti

Dirige progetti interni medio-piccoli o parziali. Gestisce i propri progetti con metodi e tecniche convenzionali, svolgendo ad esempio i seguenti compiti: chiarimento dell'incarico, definizione della composizione del team, pianificazione, gestione del team durante l'attuazione del progetto, comunicazione e informazione durante lo svolgimento e a proposito del progetto, gestione del controlling. Lo Specialista in risorse umane impiega gli strumenti tecnici a disposizione. Crea buone condizioni quadro per gli altri collaboratori del progetto. È presente e fornisce assistenza dove richiesto. Nel lavoro di progetto organizza attivamente all'interno dell'azienda le relazioni con i gruppi di interesse afferenti.

Competenze da dimostrare in dettaglio

Lo Specialista in risorse umane è in grado di...

- riflettere sull'impiego di strumenti tecnologici e informarsi sulle nuove tendenze;
- formulare requisiti sugli strumenti tecnologici;
- dirigere con competenza progetti interni di media-piccola entità;
- collaborare in maniera qualificata con team di progetto intra-aziendali o interaziendali.

Lo Specialista in risorse umane dispone di...

- ottime conoscenze di applicazione degli strumenti tecnologici;
- conoscenze basilari di project management;
- conoscenze approfondite dei processi aziendali e delle relative condizioni quadro.

Lo Specialista in risorse umane è...

- motivato a informarsi sulle novità tecnologiche;
- consapevole dell'importanza di collaborare nel team quando si dirigono progetti ed è disposto a organizzare attivamente la collaborazione;
- in grado di analizzare regolarmente l'andamento del progetto e, qualora vi siano condizioni quadro critiche o fattori di disturbo, di reagire in maniera adeguata;
- motivato ad assistere attivamente e costruttivamente il gruppo di progetto con le proprie conoscenze.

9.3 Campi operativi Approfondimento: opzione B

I campi operativi Approfondimento opzione B includono le competenze che vengono verificate nell'opzione B Servizi pubblici di collocamento e consulenza al personale. Sono pertinenti esclusivamente per i candidati dell'opzione B.

9.3.1 Approfondimento B 1: Consulenza e collocamento di persone in cerca di occupazione

Competenza

Lo Specialista in risorse umane fornisce consulenza alle persone in cerca di occupazione, con l'obiettivo di reintegrarle nel modo più rapido e duraturo possibile nel mercato del lavoro. Analizza e discute la documentazione di candidatura, sviluppa una strategia di candidatura adeguata e verifica, tramite regolari colloqui, il successo delle misure deliberate. Riconosce le problematiche stratificate e introduce misure per la collaborazione interistituzionale (CII). Conduce i colloqui di consulenza in maniera efficace ed empatica. In situazioni pericolose e in caso di grossi conflitti ricerca assistenza per tempo. Lo Specialista in risorse umane affianca il soggetto alla ricerca di occupazione effettuando una ricerca (matching) nel sistema interno AVAM oppure attivando la rete dei clienti per collocare il soggetto.

Esempi di situazioni di lavoro tipiche

Definizione strategia per la ricerca di un impiego

Sulla base del profilo e tenendo conto delle iniziative intraprese fino a quel momento dalla persona per la ricerca di un'occupazione nonché dei risultati ottenuti, lo Specialista in risorse umane elabora insieme a lei una strategia per la candidatura. Se la situazione sul mercato per questa professione è positiva, definisce una strategia per trovare un nuovo impiego nella professione abituale. Sa mostrare alla persona in cerca di un impiego come sviluppare le possibilità di impiego nel mercato del lavoro aperto e nascosto. Se invece vi sono pochi posti, lo specialista, basandosi sulle competenze, riflette insieme a lei in quali campi professionali affini possano operare, eventualmente tenendo conto nelle riflessioni anche degli hobby e delle attività accessorie. Una volta identificate le possibili professioni, lo Specialista in risorse umane analizza quali strategie possano essere più proficue per la ricerca dell'occupazione, come ad es. risposte a inserzioni, candidature spontanee, richieste telefoniche, utilizzo di social media e delle proprie reti, ecc. Vengono concordati obiettivi chiari e verificabili.

Matching

Lo Specialista in risorse umane effettua il matching sulla base dei dati professionali rilevati (ultimo lavoro, conoscenze ed esperienze personali, regione, ecc.). All'occorrenza svolge un colloquio iniziale con le persone in cerca di occupazione per rilevare i dati integrativi al breve profilo elaborato. In una prima fase viene effettuato un matching nel sistema interno AVAM. Se dal matching emerge un impiego adatto, lo Specialista in risorse umane e le persone in cerca di occupazione discutono i parametri dell'impiego. Lo Specialista le invita a candidarsi per il posto nei tempi concordati e compila la relativa assegnazione. Lo specialista in risorse umane verifica successivamente se siano candidati per la posizione. Una volta effettuato il collocamento, la ricerca di occupazione viene correttamente rimossa.

Competenze da dimostrare in dettaglio

Lo Specialista in risorse umane è in grado di...

- gestire in modo competente e mirato le richieste di informazioni delle persone in cerca di occupazione sull'iscrizione all'Ufficio regionale di collocamento (URC);
- provvedere alla completa e mirata preparazione, esecuzione e analisi successiva di un primo colloquio con le persone in cerca di occupazione;
- effettuare un esame sistematico della documentazione di candidatura delle persone in cerca di occupazione e identificare le incongruenze;

- discutere opportunamente i risultati dello studio dei documenti insieme alle persone in cerca di occupazione come pure con gli ex datori di lavoro e presentare proposte di ottimizzazione;
- sviluppare una strategia di candidatura adeguata, formulare obiettivi verificabili e discuterli con le persone in cerca di occupazione;
- gestire colloqui di consulenza sia semplici che complessi in maniera consona ai ruoli;
- gestire professionalmente colloqui di consulenza difficili in caso di problematiche stratificate e affrontare i problemi in un'ottica di ricerca delle soluzioni;
- coinvolgere, ove necessario, in maniera coordinata altre istituzioni e discutere strategie di integrazione;
- fornire informazioni complete sulle condizioni quadro vigenti a persone estere in cerca di occupazione ovvero a chi cerca un impiego nello spazio europeo;
- informare i datori di lavoro o i lavoratori sulle indennità per lavoro ridotto, intemperie e insolvenza;
- effettuare un matching nel sistema interno ed elaborare i risultati insieme alle persone in cerca di occupazione;
- effettuare una ricerca di lavoro avanzata ed elaborare i risultati insieme a persone in cerca di occupazione;
- procedere alla completa cancellazione delle persone in cerca di occupazione seguendo le procedure previste;
- effettuare un colloquio conclusivo completo;
- gestire situazioni rischiose proattivamente, professionalmente e tenendo conto della propria sicurezza.

Lo Specialista in risorse umane dispone di...

- una comprensione profonda delle competenze e dei processi relativi al collocamento pubblico di personale;
- conoscenze approfondite dell'offerta dell'URC e delle strategie di integrazione e reintegro;
- conoscenze approfondite delle disposizioni in materia di assicurazione contro la disoccupazione (LADI, OADI, LPGA ecc.) e dei pertinenti accordi bilaterali;
- conoscenze approfondite delle disposizioni in materia di diritto del lavoro (CO) e della legge sul collocamento (LC);
- conoscenze approfondite dei tre sottosettori LADI/OADI (indennità intemperie, lavoro ridotto, insolvenza) e delle disposizioni del CO in materia;
- conoscenze delle tematiche legate alle assicurazioni sociali per la disoccupazione;
- conoscenze approfondite dei requisiti relativi alla ricerca dell'occupazione (dossier di candidatura, certificato di lavoro, referenze ecc.);
- conoscenze approfondite delle tecniche di candidatura;
- conoscenze sommarie dei possibili metodi motivazionali;
- conoscenze approfondite dei sistemi di istruzione svizzero ed europeo;
- conoscenze approfondite della situazione del mercato del lavoro interno e conoscenze basilari del mercato del lavoro europeo;
- conoscenze basilari in materia di prestazioni AI, AINF, LAMal e servizi sociali, nonché su altri centri di consulenza e offerte della regione;
- conoscenze degli obblighi di informazione verso le persone in cerca di occupazione che ritirano la propria iscrizione;
- conoscenze approfondite delle fasi che possono maturare dopo la consulenza fornita dall'URC;
- conoscenza delle tecniche adeguate di gestione dei colloqui e di depotenziamento;
- conoscenze di un dispositivo di sicurezza praticabile;
- conoscenze approfondite del mercato del lavoro aperto e nascosto;
- un ampio repertorio nel campo della comunicazione e della conduzione dei colloqui (tecniche di colloquio, d'intervista, di ascolto).

Lo Specialista in risorse umane è...

- disposto a rapportarsi in maniera empatica con l'interlocutore e tiene conto della situazione individuale e di eventuali differenze culturali;

- consapevole che un atteggiamento positivo e orientato alla valorizzazione delle risorse nei confronti di chi è in cerca di occupazione rappresenta un fattore importante nella gestione della relazione;
- in grado di comprendere rapidamente e tenere sotto osservazione la situazione di chi è in cerca di occupazione, analizzando le eventuali problematiche stratificate e attivando le misure del caso;
- in grado di percepire chiaramente il proprio ruolo nell'ambito della consulenza, di individuare un'eventuale confusione di ruoli e adottare le misure adeguate;
- consapevole dell'importanza di un'elaborazione completa, creativa ed eventualmente non convenzionale delle soluzioni;
- tenuto a motivare chi è in cerca di occupazione e a rafforzare la responsabilità personale;
- in grado di analizzare gli insuccessi nel processo di candidatura e di proporre opportune correzioni;
- in grado di identificare risorse e deficit ovvero potenzialità nell'ambito della ricerca dell'occupazione e dedurre le misure da adottare;
- tenuto a trovare soluzioni sostenibili sul mercato del lavoro per chi è in cerca di occupazione;
- disposto a considerare seriamente le ansie esistenziali e a discuterle in modo adeguato;
- in grado di individuare i fattori fisici e mentali che possono limitare la collocabilità (es. dipendenza, illetteratismo);
- tenuto a rispettare possibilmente in modo completo i dati professionali;
- consapevole dell'importanza di un rapporto di fiducia con chi è in cerca di occupazione e si pone verso di loro con l'opportuna capacità di immedesimazione;
- motivato ad affrontare proattivamente e completamente la ricerca avanzata e ad attivare la sua rete di clienti;
- disposto ad accettare le critiche nei colloqui conclusivi e a valutarle in modo autocritico;
- in grado di individuare tempestivamente le situazioni rischiose e di reagire di conseguenza.

9.3.2 Approfondimento B 2: Collaborazione con i datori di lavoro

Competenza

Per riuscire a integrare rapidamente nel mercato del lavoro chi è in cerca di occupazione, lo Specialista in risorse umane gestisce in modo attivo e sistematico una rete con i datori di lavoro della regione, che viene ampliata costantemente. In occasione delle visite in azienda illustra ai datori di lavoro i servizi dell'URC, come preselezione delle persone in cerca di occupazione, sovvenzioni per l'inserimento ecc. Inoltre motiva a pubblicare le posizioni vacanti nel sistema di ricerca lavoro dell'URC. Risponde in tempi brevi alle richieste di collaboratori da parte dei datori di lavoro e presenta proposte adeguate. Assiste regolarmente i datori di lavoro della rete e gestisce con professionalità eventuali reclami.

Se informato di un imminente licenziamento di massa, lo Specialista in risorse umane offre ai datori di lavoro diversi servizi come iniziative d'informazione o consulenza al personale.

Esempio di situazione di lavoro tipica

Gestione clienti

Lo Specialista in risorse umane assiste con sistematicità i clienti (datori di lavoro) e compie regolari visite presso di loro. Stende una programmazione per l'assistenza ai clienti. Prende contatto con i clienti e visita/organizza ad esempio sopralluoghi in azienda, fiere, esposizioni commerciali. Presenta regolarmente l'offerta dell'URC ai soggetti competenti presso le aziende della regione. Illustra i servizi dell'URC (speciali provvedimenti inerenti al mercato del lavoro (PML)) e si impegna a tracciare un quadro positivo. Illustra il potenziale insito nella collaborazione con l'URC. Negli incontri con i clienti o su richiesta risponde con competenza alle domande su tematiche di diritto del lavoro e contrattualistiche. Partecipa attivamente all'organizzazione di eventi, cercando il colloquio con i propri clienti principali. Lo Specialista in risorse umane verbalizza ogni attività di gestione dei clienti nell'apposito sistema.

Competenze da dimostrare in dettaglio

Lo Specialista in risorse umane è in grado di...

- costruire sistematicamente la propria rete di clienti e attuare una gestione clienti regolare con offerte vantaggiose e scambio di informazioni;
- gestire in modo tempestivo e mirato le richieste dei datori di lavoro oppure fornire loro consulenza nella ricerca di nuovi collaboratori;
- effettuare una preselezione per i potenziali datori di lavoro;
- eseguire servizi selezionati (es. eventi informativi in caso di licenziamenti di massa, ecc.) per i datori di lavoro;
- gestire i reclami con professionalità;
- seguire con competenza i licenziamenti di massa presso i datori di lavoro.

Lo Specialista in risorse umane dispone di...

- conoscenze approfondite del mercato del lavoro regionale;
- abilità di vendita e di una tecnica di presentazione e visualizzazione accattivante;
- conoscenze basilari nell'organizzazione di eventi e iniziative per i clienti;
- un adeguato repertorio di metodi di comunicazione;
- conoscenze nel settore della selezione delle persone in cerca di occupazione;
- conoscenze approfondite dei contratti collettivi di lavoro, delle retribuzioni usuali a livello locale e settoriale, della priorità dei lavoratori residenti e dei processi in caso di licenziamenti di massa;
- conoscenze approfondite di diritto del lavoro, della LADI, dell'obbligo di collaborazione.

Lo Specialista in risorse umane è...

- disposto a gestire proattivamente l'acquisizione dei clienti e mostra un elevato grado di motivazione personale;
- tenuto ad aggiornarsi regolarmente sulla vita economica regionale e a identificare possibili nuovi datori di lavoro per la rete dei clienti;
- motivato a operare con cortesia, flessibilità ed elevata disponibilità;
- in grado di cogliere rapidamente le diverse situazioni/esigenze e desumerne le possibili soluzioni;
- consapevole dell'importanza di una presentazione seria e competente come biglietto da visita per l'URC;
- disposto a valutare regolarmente le proprie attività nel campo della gestione clienti e ad adottare misure di ottimizzazione;
- tenuto a gestire i reclami rapidamente e con professionalità;
- disposto ad accettare le critiche e a discutere le proprie lacune.

9.3.3 Approfondimento B 3: Provvedimenti inerenti al mercato del lavoro

Competenza

Lo Specialista in risorse umane analizza sistematicamente le risorse e i deficit delle persone in cerca di occupazione e propone provvedimenti inerenti al mercato del lavoro adeguati e compatibili con la loro situazione, al fine di migliorarne le opportunità di reintegro. Pattuisce gli interventi con le persone in cerca di occupazione. A conclusione del provvedimento analizza la relazione dell'istituzione offerente e ne desume conclusioni e ulteriori misure.

Esempio di situazione di lavoro tipica

Definizione di provvedimenti inerenti al mercato del lavoro

Lo Specialista in risorse umane discute insieme alle persone in cerca di impiego i provvedimenti inerenti al mercato del lavoro che dovrebbero migliorare le loro opportunità di reintegro. Nella fase iniziale della ricerca di un impiego lo Specialista in risorse umane propone la partecipazione a un primo provvedimento inerente al mercato del lavoro, in cui essi possano migliorare la propria documentazione di candidatura, ottimizzare la

ricerca ed esercitarsi nei colloqui di presentazione. Lo Specialista in risorse umane adotta questa misura per migliorare le opportunità di candidatura delle persone in cerca di occupazione. Questo serve anche per ottenere feedback sulla strategia adottata per la candidatura. In caso di resistenze a frequentare i corsi da parte delle persone in cerca di occupazione, lo Specialista in risorse umane illustra opportunità e vantaggi e li motiva alla partecipazione.

Competenze da dimostrare in dettaglio

Lo Specialista in risorse umane è in grado di...

- definire provvedimenti inerenti al mercato del lavoro adeguati;
- spiegare in modo chiaro e competente i provvedimenti inerenti al mercato del lavoro a chi è in cerca di occupazione;
- verificare ed eventualmente adeguare l'efficacia dei provvedimenti inerenti al mercato del lavoro.

Lo Specialista in risorse umane dispone di...

- conoscenze approfondite delle basi legali e delle possibilità offerte da LADI e OADI;
- una visione d'insieme sui diversi programmi regionali e nazionali;
- conoscenze approfondite del sistema di istruzione svizzero (soprattutto del perfezionamento) oppure sa a quale ufficio tecnico indirizzare le persone in cerca di occupazione;

Lo Specialista in risorse umane è...

- consapevole dell'utilità di adeguati provvedimenti inerenti al mercato del lavoro e li segue con la dovuta attenzione;
- in grado di analizzare le esigenze e il potenziale di sviluppo sulla base di metodi adeguati;
- in grado di indagare sui motivi delle eventuali resistenze mostrate da chi è in cerca di occupazione;
- disposto a motivare chi è in cerca di impiego a partecipare ai programmi.

9.3.4 Approfondimento B 4: Compiti esecutivi sovrani

Competenza

Nella sua attività lo Specialista in risorse umane applica correttamente le basi giuridiche (LADI, OADI, LPGa). Verifica se gli accordi e gli obblighi siano stati attuati. In caso contrario valuta la situazione, in funzione delle basi giuridiche, ed eventualmente avvia il processo di irrogazione delle sanzioni. Formula una disposizione e indica i rimedi giuridici alle persone in cerca di occupazione.

Documenta tutte le fasi della sua attività di consulenza e le eventuali sanzioni nel sistema previsto allo scopo.

Esempi di situazioni di lavoro tipiche

Assunzione di compiti sovrani previsti dalla legge

Lo Specialista in risorse umane verifica se gli accordi e gli obblighi siano stati attuati. Qualora le persone in cerca di occupazione non abbiano ottemperato agli accordi, lo Specialista in risorse umane avvia il processo di irrogazione delle sanzioni, valutando le circostanze oggettivamente e senza prevenzioni. Nella definizione delle sanzioni lo Specialista in risorse umane si basa sui fondamenti giuridici, cioè sulla prassi LADI, sulla prassi giudiziaria corrente e sulle direttive interne, quindi formula le decisioni nella forma giuridica adeguata.

Competenze da dimostrare in dettaglio

Lo Specialista in risorse umane è in grado di...

- informare le persone in cerca di occupazione sulle conseguenze dell'inadempimento degli accordi;
- irrogare sanzioni fondate sulla legge in caso di inottemperanza degli accordi e redigere una comunicazione giuridicamente corretta;
- procedere a una raccolta e a una gestione dei dati completa nei sistemi presenti, nonché di avvalersi del materiale disponibile per produrre statistiche.

Lo Specialista in risorse umane dispone di...

- conoscenze approfondite delle direttive interne e delle basi legali (LADI, OADI, LPGA);
- conoscenze approfondite dei processi di irrogazione delle sanzioni, dei processi riguardanti il diritto di audizione, la decisione, la decisione su opposizione, il ricorso;
- conoscenze approfondite sulla protezione dei dati;
- ottime capacità di espressione scritta.

Lo Specialista in risorse umane è...

- consapevole del delicato equilibrio fra consulenza e funzione di controllo e agisce in maniera conforme ai ruoli;
- deciso a procedere con determinazione all'esecuzione;
- disposto a riflettere regolarmente sulla propria prassi in fatto di parità di trattamento e proporzionalità e all'occorrenza a migliorarla;
- consapevole dell'importanza di una formulazione oggettiva e senza pregiudizi delle decisioni legali;
- tenuto a effettuare la rilevazione dei dati con precisione;
- in grado di trarre le giuste conclusioni dai dati a disposizione.

9.4 Campi operativi Approfondimento: opzione C

I campi operativi Approfondimento opzione C includono le competenze verificate nell'opzione C Collocamento privato e personale a prestito. Sono pertinenti esclusivamente per i candidati dell'opzione C.

9.4.1 Approfondimento C 1: Collocamento delle persone in cerca di occupazione

Competenza

Lo Specialista in risorse umane gestisce in maniera efficiente le richieste delle persone in cerca di occupazione che desiderano il collocamento o il prestito presso i datori di lavoro. Analizza la documentazione di candidatura e ne valuta la collocabilità. In tal caso, nell'ambito di un colloquio verifica le aspettative, le esperienze e le competenze della persona. Prende contatto con la rete di clienti e colloca attivamente il soggetto in cerca di occupazione, mettendo a frutto il proprio talento di vendita. Prepara le persone in cerca di occupazione al colloquio di presentazione con il cliente, successivamente raccoglie un feedback da ambo le parti e possibilmente conclude il collocamento/il prestito.

Esempi di situazioni di lavoro tipiche

Esecuzione del colloquio di presentazione con le persone in cerca di occupazione

Lo Specialista in risorse umane invita le persone in cerca di occupazione a un colloquio di presentazione e prepara gli incontri. In occasione del colloquio analizza il modulo di candidatura compilato, prende nota delle risposte pertinenti e definisce con la persona in cerca di occupazione le posizioni possibili. Si crea inoltre un quadro della motivazione, delle capacità e della personalità delle persone in cerca di occupazione. Inoltre discute gli aspetti non chiari del dossier di candidatura (lacune, certificati di lavoro). Presenta proposte e indicazioni su come ottimizzare la documentazione. Lo Specialista in risorse umane accerta le condizioni quadro relativamente ai potenziali datori di lavoro ovvero alle possibili posizioni, come regione, grado di occupazione o settore (per quanto riguarda le professioni commerciali). Discute le fasi successive insieme alle persone in cerca di occupazione. Raccoglie il consenso scritto per inoltrare i dati rilevati agli eventuali datori di lavoro e per la ricerca di referenze da parte dello Specialista stesso.

Collocamento delle persone in cerca di occupazione presso i clienti

Lo Specialista colloca attivamente le persone in cerca di occupazione nella propria rete di clienti. Prima di rivolgersi ai clienti studia ancora accuratamente il dossier della persona in cerca di occupazione per poter fornire, in qualunque momento del colloquio con il cliente, informazioni su capacità, formazione, motivazione ed esperienza. Contatta i clienti operanti nel settore ricercato che hanno un fabbisogno di personale. Chiede alle relative persone in cerca di occupazione se sono interessate. In caso affermativo chiarisce meglio il profilo dei requisiti della figura ricercata. Confronta il profilo ricercato con quello delle persone in cerca di occupazione e valuta quanto questi siano adatti alla posizione da coprire. In caso di matching invia ai clienti il fascicolo della persona in cerca di occupazione.

Competenze da dimostrare in dettaglio

Lo Specialista in risorse umane è in grado di...

- accertare il profilo delle persone in cerca di occupazione durante un primo contatto;
- effettuare un'analisi sistematica della documentazione di candidatura delle persone in cerca di occupazione e identificarne le lacune;
- preparare i colloqui di presentazione dal punto di vista sia dell'organizzazione che dei contenuti, di effettuarli in maniera mirata e di valutarli;
- effettuare durante il colloquio con le persone in cerca di occupazione un punto della situazione mirato e trasparente;
- eseguire colloqui di consulenza in modo consono ai ruoli;
- collocare o offrire in prestito in tempi brevi le persone in cerca di occupazione adatti ai clienti (datori di lavoro);

- effettuare una ricerca avanzata ed elaborarne i risultati insieme alle persone in cerca di occupazione;
- preparare le persone in cerca di occupazione al colloquio di presentazione presso i clienti, in termini di contenuto e metodologia;
- concludere correttamente il collocamento o il prestito di una persona in cerca di occupazione e, all'occorrenza, assistere i clienti nelle operazioni successive;
- assistere ove necessario le persone in cerca di occupazione e i clienti nella fase iniziale.

Lo Specialista in risorse umane dispone di...

- conoscenze approfondite del mercato del lavoro e dei settori nel campo di attività;
- un ampio repertorio nel campo della comunicazione e della conduzione dei colloqui (tecniche di colloquio, d'intervista, di ascolto, di conduzione trasparente dei colloqui);
- conoscenze approfondite sui requisiti relativi alla ricerca di occupazione (dossier di candidatura, certificato di lavoro, referenze, peculiarità tipiche del settore ecc.);
- conoscenze approfondite del settore, dei requisiti specifici del settore e del mercato del lavoro attuale;
- conoscenza sommaria delle particolarità delle diverse culture;
- conoscenze approfondite della tutela dei dati nonché dei presupposti per la trasmissione delle informazioni;
- conoscenze approfondite di tecniche di vendita;
- conoscenze basilari per quanto riguarda la raccolta e il trattamento dei dati;
- un ampio repertorio di proposte, indicazioni e regole per i colloqui di presentazione;
- ottime conoscenze di diritto del lavoro e delle tipologie di contratti.

Lo Specialista in risorse umane è...

- in grado di valutare le competenze tecniche, metodologiche e sociali, nonché le risorse e i deficit o i potenziali dell'interlocutore nel corso di un colloquio;
- in grado di giudicare, sulla base del primo contatto e dello studio dei documenti, se le persone in cerca di occupazione sono in linea di principio collocabili;
- disposto a rapportarsi in maniera empatica con l'interlocutore e a tenere conto della situazione individuale;
- disposto a trattare con stima e rispetto il proprio interlocutore, tenendo conto di eventuali differenze culturali;
- disposto a fornire alle persone in cerca di impiego una stima obiettiva delle opportunità di un collocamento o di un prestito nella professione desiderata;
- tenuto a illustrare in maniera trasparente alle persone in cerca di impiego lo svolgimento e le regole del collocamento;
- disposto ad affrontare anche tematiche difficili o personali, che influiscono sul collocamento o sul prestito di personale;
- tenuto a garantire un collocamento o un prestito ottimale sia per chi cerca un impiego sia per i clienti;
- in ogni momento consapevole dell'importanza e delle esigenze della rete dei clienti;
- disposto a prepararsi al meglio al contatto con il cliente e a posizionare nel colloquio le persone in cerca di occupazione sulla base del profilo;
- in grado di valutare realisticamente con i clienti, sulla base del colloquio, se le persone in cerca di impiego soddisfino i requisiti;
- tenuto a fornire alle persone in cerca di occupazione un quadro il più possibile completo dei clienti e della posizione;
- motivato a fungere da moderatore nell'ambito del processo decisionale delle parti in causa e, se possibile, a concordare un collocamento o un prestito;
- tenuto a spiegare in modo trasparente alle persone in cerca di occupazione le peculiarità del contratto di lavoro temporaneo;
- in grado di analizzare le risposte delle parti in causa e di desumerne eventuali misure da adottare.

9.4.2 Approfondimento C 2: Collaborazione con i datori di lavoro

Competenza

Lo Specialista in risorse umane assiste i clienti nella copertura di posizioni vacanti. Sulla base della descrizione della posizione e del profilo dei requisiti sviluppa un'adeguata strategia di reclutamento, oltre ad avviare e accompagnare la ricerca dei candidati. Conduce eventualmente colloqui di reclutamento insieme ai clienti, li assiste nella scelta con la propria consulenza e assume la gestione delle trattative contrattuali. Redige o controlla il contratto di lavoro o di prestito ed effettua tutti i preparativi necessari all'inserimento del nuovo collaboratore.

Esempi di situazioni di lavoro tipiche

Definizione della strategia di reclutamento

Lo Specialista in risorse umane definisce una strategia basata su funzione, descrizione della posizione e profilo dei requisiti. Decide dove pubblicare l'offerta di lavoro e quali supporti pubblicitari o canali di reclutamento utilizzare, soppesando attentamente vantaggi e svantaggi come pure costi e prospettive di successo, inclusi tutti i fattori di influenza. Definisce i criteri di selezione dei possibili candidati. Infine lo Specialista in risorse umane indica ai clienti quali tipi e forme di assunzione siano da prendere in considerazione per la posizione (tempo parziale, tempo pieno, impiego temporaneo, Try and Hire, impiego duraturo, Job Sharing, retribuzione oraria ecc.).

Moderazione o assistenza alla decisione di assunzione

Lo Specialista in risorse umane fornisce consulenza ai clienti nelle decisioni di assunzione e assume su richiesta, per loro conto, i seguenti compiti di preparazione: verifica di tutte le informazioni e le impressioni raccolte e completamento del profilo di idoneità; confronto fra tutti i candidati e inserimento nel processo decisionale di tutti i parametri pertinenti; assistenza ai clienti nel ponderare informazioni e impressioni, affinché questi possano prendere una decisione motivata a favore di un candidato. Lo Specialista in risorse umane comunica la decisione di assunzione verbalmente o per iscritto ai candidati.

Competenze da dimostrare in dettaglio

Lo Specialista in risorse umane è in grado di...

- assistere con competenza i clienti nella copertura di posizioni vacanti;
- verificare insieme ai clienti la completezza e la precisione della descrizione della posizione e del profilo dei requisiti, apportando gli eventuali adeguamenti;
- proporre ai clienti una strategia di reclutamento e selezione adeguata alla posizione, nonché strumenti adeguati per la verifica di idoneità;
- programmare in maniera efficiente la pubblicazione dell'offerta, discuterla con i clienti e attuarla nei tempi corretti;
- valutare la documentazione di candidatura con i metodi opportuni ed effettuare una preselezione adeguata;
- preparare i colloqui di reclutamento dal punto di vista sia dell'organizzazione che dei contenuti, di effettuarli in maniera mirata, eventualmente insieme ai clienti, e in seguito di valutarli;
- assistere i clienti nella decisione di assunzione tenendo conto delle informazioni raccolte;
- trattare le condizioni di assunzione con i candidati;
- stendere un contratto di prestito o di lavoro corretto dal punto di vista del diritto del lavoro e recapitarlo, insieme al resto della documentazione pertinente, al candidato selezionato.

Lo Specialista in risorse umane dispone di...

- conoscenze approfondite dei processi per la copertura delle posizioni vacanti;
- conoscenze approfondite delle diverse forme di assunzione (tempo parziale, tempo pieno, impiego temporaneo, Try and Hire, impiego duraturo, Job Sharing, retribuzione oraria ecc.);
- conoscenze approfondite dei propri servizi nell'ambito del reclutamento;
- conoscenze approfondite delle varie strategie di reclutamento e dei loro costi;

- comprensione profonda dei requisiti contenutistici per la pubblicazione di un'offerta di lavoro consona ai destinatari;
- una profonda conoscenza delle condizioni quadro per l'esecuzione di un colloquio di reclutamento;
- conoscenze dettagliate sulle condizioni contrattuali e di assunzione discusse con i clienti;
- buone conoscenze su come fornire assistenza e fungere da moderatore in un processo decisionale;
- buone competenze redazionali per motivare per iscritto una decisione di assunzione;
- una profonda comprensione dei contratti collettivi di lavoro;
- una comprensione dettagliata del sistema salariale dei clienti.

Lo Specialista in risorse umane è...

- tenuto a fornire consulenza ai clienti in maniera professionale, efficiente e completa;
- in grado di tenere conto della strategia e degli obiettivi aziendali dei clienti nella copertura delle posizioni vacanti;
- in grado di valutare la cultura e il potenziale del cliente;
- in grado di verificare criticamente le descrizioni delle posizioni e i profili dei requisiti, nonché di fornire un feedback costruttivo;
- tenuto a rispettare le esistenti direttive di diversity dei clienti nel processo di reclutamento;
- consapevole che la definizione di un'adeguata procedura e i criteri di selezione sono decisivi per coprire efficacemente una posizione;
- disposto a valutare criticamente atteggiamenti e modi di procedere dei clienti da un punto di vista tecnico e a proporre alternative;
- motivato a presentare ai clienti una selezione interessante e ritagliata sul profilo dei requisiti;
- consapevole dell'esigenza di garantire sempre la protezione dei dati in relazione alle candidature;
- in grado di analizzare la collocabilità generale dei candidati, identificare profili interessanti e raccogliarli nello schedario;
- tenuto a preparare i clienti al colloquio in modo ottimale, qualora siano presenti;
- disposto a rapportarsi con ogni candidato e ad assumere un atteggiamento non prevenuto;
- in grado di fornire ai clienti una valutazione qualificata sui colloqui di candidatura e sui candidati;
- tenuto a fare da sparring partner per i clienti e a sostenere il loro processo decisionale;
- in grado di ponderare le informazioni e le impressioni raccolte.

9.4.3 Approfondimento C 3: Svolgimento di funzioni dirigenziali (assistenza ai collaboratori)

Competenza

Nell'azienda in cui è impiegato, lo Specialista in risorse umane assume funzioni dirigenziali nell'assistenza al personale fisso e interinale. Per i lavoratori interinali è l'interlocutore per tutte le questioni relative alla posizione nell'azienda. Segnala le opportunità di perfezionamento. Inoltre effettua valutazioni delle prestazioni in collaborazione con l'azienda. Fornisce mediazioni in caso di conflitti. Internamente lo Specialista in risorse umane assume la direzione di un team, garantisce una collaborazione positiva, sviluppa i collaboratori ed effettua valutazioni delle prestazioni.

Esempi di situazioni di lavoro tipiche

Assistenza al personale

Nell'ambito dello svolgimento dell'incarico sostiene il personale e i collaboratori interinali, ove necessario. Effettua una regolare valutazione delle prestazioni sotto forma di feedback giornalieri per il personale fisso. Nel caso del personale interinale, lo Specialista in risorse umane raccoglie le relative informazioni dai responsabili dell'azienda. Lo Specialista in risorse umane affronta le esigenze individuali del personale fisso e interinale. Dedicare tempo ai propri collaboratori ed esprimere loro apprezzamento.

Possibilità o promozione di iniziative di perfezionamento

Lo Specialista in risorse umane fornisce informazioni e consulenza al personale interinale sulle condizioni per utilizzare l'offerta di perfezionamento settoriale "temptraining", sovvenzionata da un fondo ad hoc. Fornisce consulenza nella scelta di un corso adeguato e presenta una richiesta in tal senso al fondo di perfezionamento.

Competenze da dimostrare in dettaglio

Lo Specialista in risorse umane è in grado di...

- reperire personale adeguato per il proprio settore, nel rispetto dei processi standard esistenti;
- assistere con competenza il personale interinale e le aziende prima e dopo l'ingresso;
- istruire e assistere professionalmente i nuovi collaboratori durante la fase di inserimento;
- fornire un'assistenza completa al personale nello svolgimento delle prestazioni, mediante incarichi concreti di lavoro e feedback produttivi;
- fornire consulenza corretta al personale fisso e interinale su varie questioni relative alla posizione lavorativa;
- fornire assistenza professionale al personale fisso e interinale per la gestione dei conflitti;
- effettuare riunioni del team con regolarità e professionalità;
- gestire in modo mirato le misure per il personale e l'azienda in caso di assenze di lunga durata;
- informare il personale e i collaboratori interinali sulle iniziative di perfezionamento e le relative condizioni quadro;
- programmare ed eseguire opportuni corsi di formazione per il team e il personale interinale;
- effettuare una valutazione delle prestazioni del personale fisso e interinale servendosi degli strumenti adeguati;
- adeguare le retribuzioni esistenti alle variazioni nella struttura salariale;
- stabilire misure disciplinari sostenibili e giuridicamente conformi, eventualmente insieme all'azienda, in caso di problemi con i collaboratori;
- dare correttamente corso al licenziamento di collaboratori o personale interinale secondo le leggi vigenti;
- stendere correttamente i certificati e gli attestati di lavoro.

Lo Specialista in risorse umane dispone di...

- conoscenze dei processi e delle responsabilità relativi all'ingresso di nuovi collaboratori e all'assistenza al personale;
- una comprensione profonda dell'origine e della gestione dei conflitti;
- conoscenza delle tecniche di direzione delle riunioni, moderazione e informazione da applicare nelle riunioni del team;
- conoscenze approfondite di metodi e tecniche per l'organizzazione di una cultura di squadra motivante, costruttiva e orientata alle prestazioni;
- conoscenze approfondite dei diritti e dei doveri dei lavoratori e delle aziende;
- conoscenze dettagliate di misure di sviluppo e offerte di perfezionamento adeguate;
- conoscenze di base sull'analisi delle esigenze di formazione, sulla pianificazione metodologico-didattica e sull'attuazione di formazioni interne;
- una profonda comprensione dell'obiettivo e della struttura di una valutazione delle prestazioni;
- conoscenze aggiornate dei salari minimi previsti dal CCL e la capacità di calcolare correttamente le retribuzioni orarie;
- un repertorio di misure disciplinari possibili e opportune;
- conoscenze approfondite delle basi legali in relazione al licenziamento di personale fisso e interinale;
- conoscenze approfondite dei requisiti legali e contenutistici dei certificati e degli attestati di lavoro.

Lo Specialista in risorse umane è...

- motivato a trasmettere in maniera comprensibile al personale i valori fondamentali e i principi strategici;
- disposto a motivare il personale a svolgere una gestione delle risorse sostenibile;
- in grado di valutare correttamente le prestazioni e il comportamento del personale, desumendone le relative decisioni;

- motivato a incentivare i propri collaboratori in base al loro stato di conoscenze, a fornire feedback e ad assisterli;
- consapevole della propria funzione di esempio;
- disposto ad affrontare, prioritariamente e in un'ottica di soluzione dei problemi, i fattori di disturbo nel team;
- in grado di identificare i problemi effettivamente presenti nell'azienda e di coinvolgere attivamente i clienti;
- tenuto a offrire ai clienti un'alternativa adeguata in caso di prolungata assenza di un collaboratore interinale;
- consapevole in ogni momento del proprio ruolo nei colloqui con il personale e lo comunica alle parti in causa;
- motivato a programmare le iniziative di sviluppo insieme al personale e a sostenerne attivamente l'attuazione ovvero controllarne regolarmente i risultati;
- tenuto a fornire ai clienti una possibilità di valutazione delle prestazioni del personale temporaneo;
- consapevole che la soddisfazione dei clienti rappresenta un fattore decisivo per una collaborazione di lungo periodo;
- in grado di valutare la sostenibilità delle misure disciplinari.

9.4.4 Approfondimento C 4: Svolgimento di funzioni dirigenziali (gestione dell'unità aziendale)

Competenza

Per garantire il successo dell'azienda lo Specialista in risorse umane crea attivamente una rete di clienti. Si informa sulla realtà economica regionale, identifica possibili clienti e instaura contatti. Con misure adeguate e spiccate abilità di vendita acquisisce clienti per la rete. Gestisce regolarmente la rete, si presenta come partner affidabile e offre diversi servizi di gestione del personale. Gestisce le richieste e i reclami rapidamente e con professionalità. Nel suo ambito di attività rispetta il budget, esegue regolari analisi di stato di fatto e obiettivi e desume misure.

Esempi di situazioni di lavoro tipiche

Acquisizione di clienti

Un compito chiave dello Specialista in risorse umane è la costruzione di una rete stabile e sufficientemente ampia di possibili clienti. Lo Specialista in risorse umane utilizza diverse strategie per acquisire clienti. Ad esempio in occasione di una visita in azienda mostra interesse, si informa esattamente sull'impresa, sui profili del personale e sul fabbisogno di nuovi collaboratori. Presenta i propri servizi e indica le possibilità esistenti (settori, interinali, Try and Hire, collocamento). Lo Specialista in risorse umane valuta in maniera affidabile come offrire i propri servizi ai clienti, se in modo "aggressivo" o prudente. Dopo il colloquio lo Specialista in risorse umane inserisce tutti i dati acquisiti in una banca dati dei clienti.

Gestione finanziaria del proprio reparto

Lo Specialista in risorse umane è competente per la stesura e l'attuazione del budget nel proprio settore. Crea per il proprio reparto/settore un budget coordinato con il budget generale dell'azienda. Nel corso dell'anno effettua regolarmente confronti fra obiettivi e stato di fatto per il rispetto del budget e all'occorrenza attua misure di ottimizzazione. Localizza regolarmente i parametri pertinenti e sviluppa strategie per migliorare il margine. Attua le misure di ottimizzazione con determinazione insieme al proprio team.

Competenze da dimostrare in dettaglio

Lo Specialista in risorse umane è in grado di...

- costruire sistematicamente la propria rete di clienti e di attuare una gestione dei clienti regolare, con offerte vantaggiose e scambio di informazioni;
- elaborare in modo tempestivo e mirato le richieste dei clienti;
- gestire i reclami rapidamente e con professionalità;
- dirigere l'intero processo di stesura del budget per il proprio settore;
- riflettere sull'impiego di strumenti tecnologici e informarsi sulle nuove tendenze;

Lo Specialista in risorse umane dispone di...

- conoscenze approfondite del mercato del lavoro regionale;
- uno spiccato talento per le vendite, profonde conoscenze di vendita strategica e una tecnica di presentazione accattivante;
- conoscenze approfondite nell'organizzazione di eventi e iniziative per i clienti;
- un adeguato repertorio di metodi di comunicazione;
- la tecnica di lavoro necessaria per la pianificazione e l'attuazione dei progetti di acquisizione;
- conoscenze approfondite nell'ambito dei contratti collettivi di lavoro, delle retribuzioni standard a livello locale e settoriale e della priorità per i lavoratori residenti;
- una rete interna ed esterna sufficientemente ampia;
- conoscenze approfondite in materia di budget, di direzione finanziaria e di calcolo dei parametri;
- ottime conoscenze di applicazione degli strumenti tecnologici;

Lo Specialista in risorse umane è...

- in grado di gestire proattivamente l'acquisizione dei clienti e mostra un elevato grado di motivazione personale;
- tenuto ad aggiornarsi regolarmente sulla vita economica regionale;
- consapevole che per un positivo processo di acquisizione occorre mettere al centro le esigenze dei clienti e preparare le argomentazioni di conseguenza;
- in grado di analizzare regolarmente il mercato del lavoro regionale e di identificare possibili nuovi datori per la rete dei clienti;
- tenuto ad attuare una gestione dei clienti regolare, con offerte vantaggiose e scambio di informazioni;
- tenuto a porre al centro della propria azione le esigenze dei clienti e a preparare di conseguenza le argomentazioni;
- consapevole dell'importanza di una presentazione seria e competente come biglietto da visita per l'azienda;
- tenuto a valutare regolarmente le proprie attività nel campo della gestione dei clienti e ad adottare misure di ottimizzazione;
- disposto ad accettare le critiche dei clienti e a discutere le proprie lacune;
- interessato allo sviluppo di soluzioni proficue per tutte le parti in causa;
- tenuto ad agire con attenzione ai costi, attribuendo valore a un controllo regolare del budget;
- motivato a sensibilizzare il team per l'attuazione del budget;
- motivato a informarsi sulle novità tecnologiche.

Zurigo, 01 gennaio 2023

Associazione svizzera promotrice per gli esami professionali e professionali superiori in Human Resources

Il Presidente della commissione d'esame



Christian Gross